

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления по делам культуры и искусства Администрации города

/И.Н. Ширяева/

«16» августа 2017



УЗВЕРЖДЕН

приказом директора
муниципального бюджетного
учреждения культуры

«Централизованная библиотечная
система г. Димитровграда»

от 16 августа 2017 г. № 83

Н.А. Яковлева

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Централизованная библиотечная система г.Димитровграда»
«Осуществление библиотечного, библиографического и
информационного обслуживания пользователей библиотеки»**

1.Общие положения

1.1.Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1.Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система г.Димитровграда» (далее – Библиотека) «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» разработан в целях повышения качества доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для заявителей.

1.1.2.Регламент определяет сроки и последовательность действий при организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей Библиотеки.

Предоставление муниципальной услуги обеспечивает доступ населения города Димитровграда Ульяновской области к информационным ресурсам Библиотеки, консультационную помощь в поиске и выборе источников информации, выдачу во временное пользование документов из библиотечных фондов, организацию и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий.

1.2.Основные понятия, используемые в административном регламенте.

В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

Абонемент – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки на определенных условиях.

Административное действие – предусмотренное настоящим Регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги.

Библиотека – информационная, культурная, просветительская, организация или структурное подразделение организации, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам (в ред. Федерального закона от 29.12.1994 N 78-ФЗ (с изм. и доп.) «О библиотечном деле»).

Библиотекарь – штатный сотрудник Библиотеки.

Документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

Должностное лицо – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга – предоставление возможности физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами Библиотеки.

Читальный зал – структурное подразделение Библиотеки, представляющее документы для использования в его пределах.

Внестационарное библиотечное обслуживание – обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента и др.

Справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

Формуляр читателя – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

Договор, дающий право на получение муниципальной услуги – для библиотек, организаций, учреждений, где будет предоставлена муниципальная услуга пользователям, не имеющим возможности в силу удаленности местожительства посетить библиотеки.

1.3. Нормативно-правовые документы, устанавливающие обязательства по предоставлению услуги:

– Конституция Российской Федерации;

– Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ (с изм. и доп.);

– Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.);

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (с изм. и доп.);

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изм. и доп.);
- Письмо Администрации Президента РФ, Правительства РФ от 23.09.1997 N А4-10002Нк «Об организации в муниципальных библиотеках (централизованных библиотечных системах) сбора, хранения и предоставления в пользование информации по вопросам местного самоуправления»;
- Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» (Зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 N 37244);
- Приказ Минкультуры России от 08.10.2012 N 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 N 28390);
- Устав Библиотеки;
- Правила пользования Библиотекой;
- иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Ульяновской области, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

1.4.Исполнитель муниципальной услуги: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г.Димитровграда», в отношении которого функции и полномочия осуществляется Управление по делам культуры и искусства Администрации города Димитровграда Ульяновской области.

1.5.Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение свободного доступа населения к информации, создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым Библиотекой, содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

1.6.Потребители муниципальной услуги: физические лица и юридические лица без ограничения, либо их уполномоченные представители.

1.7.Сроки предоставления муниципальной услуги:

- услуга предоставляется с момента записи Пользователя в Библиотеку в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности Библиотеки;

- предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2002 № 804 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4583) в соответствии с пунктом 2 «Правил разработки и утверждения типовых норм труда» и приказом Министерства культуры РФ об утверждении «Типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» от 30.12.2014г.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге:

- информация об оказываемой муниципальной услуге находится непосредственно в помещении структурного подразделения (отдела) Библиотеки на информационных стендах, а также доводится до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки).

- вывеска, содержащая информацию о графике работы структурного подразделения (отдела) Библиотеки, размещается при входе в здание структурного подразделения (отдела) Библиотеки.

2.2. В состав информации об услугах включены:

- Правила пользования Библиотекой;
- перечень оказываемых Библиотекой услуг;
- информация о мероприятиях, проводимых в Библиотеке.

Библиотека поддерживает в актуальном состоянии Интернет-сайт, на котором размещены:

- информация об адресах, номерах телефонов, адресах электронной почты структурных подразделений (отделов) Библиотеки;
- информация об учредителе;
- информацию о маршрутах проезда к структурным подразделениям (отделам) Библиотеки;
- информацию о режиме работы структурных подразделений (отделов) Библиотеки;
- информацию о проводимых выставках и информационно-досуговых мероприятиях;
- полный перечень оказываемых Библиотекой услуг;
- информацию о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Библиотеки, для направления предложений по улучшению качества услуг Библиотеки;
- копия Устава учреждения;
- копия плана финансово-экономической деятельности учреждения;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату

2.3. В целях раскрытия информационных ресурсов, для популяризации чтения и привлечения пользователей Библиотека организует и проводит общественно-значимые и культурно-просветительские мероприятия. В Библиотеке есть книга жалоб и предложений, которая выдается по требованию пользователя.

2.4. Информация о месте нахождения и графике работы Исполнителя муниципальной услуги:

Юридический адрес: 433513, Ульяновская область город Димитровград, улица Западная, дом 7

Почтовый адрес: 433513, Ульяновская область город Димитровград, улица Западная, дом 7

Телефон/факс: (84235) 5-25-25, (84235) 5-27-46

Адрес электронной почты: cbsdgrad@mail.ru

Адрес официального сайта: cbs-dimitrovgrad.narod.ru

Режим работы:

понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 с перерывом на обед с 12.00 до 13.00, суббота, воскресенье – выходные дни.

Перечень структурных подразделений (отделов) муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г.Димитровграда»:

- Отдел - центральная городская библиотека.

Почтовый адрес: 433513, Россия, Ульяновская область, город Димитровград, улица Западная, дом 7.

Телефон/факс: (84235) 5-25-25

Режим работы:

понедельник-пятница с 10-00 до 18-00,
суббота – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

- Отдел - центральная городская детская библиотека.

Почтовый адрес: 433513, Россия, Ульяновская область, город Димитровград, улица Западная, дом 5.

Телефон/факс: (84235) 5-25-25

Режим работы:

понедельник-пятница с 10-00 до 18-00,
суббота – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

- Отдел - библиотека семейного чтения.

Почтовый адрес: 433508, Россия, Ульяновская область, город Димитровград, улица Куйбышева, дом 144.

Телефон/факс: (84235) 2-60-72

Режим работы:

вторник-пятница с 10-00 до 18-00,
понедельник – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

- Отдел - библиотека «Дворец книги».

Почтовый адрес: 433506, Россия, Ульяновская область, город
Димитровград, улица Королёва, дом 1:
отдел обслуживания взрослых пользователей

Телефон/факс: (84235) 3-57-67

Режим работы:

понедельник-пятница с 11-00 до 19-00,
суббота с 10.00 до 18.00
воскресенье – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день;
детский отдел

Телефон/факс: (84235) 3-57-66

Режим работы:

понедельник-пятница с 10-00 до 18-00,
суббота с 10.00 до 18.00
воскресенье – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

- **Отдел - библиотека ветеранов войны и труда.**

Почтовый адрес: 433511, Россия, Ульяновская область, город
Димитровград, улица Куйбышева, дом 247.

Телефон/факс: (84235) 2-02-88

Режим работы:

вторник-пятница с 10-00 до 18-00,
понедельник – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

- **Отдел - библиотека православной культуры.**

Почтовый адрес: 433505, Россия, Ульяновская область, город
Димитровград, улица Московская, дом 79.

Телефон/факс: (84235) 5-37-73

Режим работы:

вторник-пятница с 10-00 до 18-00,
понедельник – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

- **Отдел - детская библиотека-филиал № 2.**

Почтовый адрес: 433505, Россия, Ульяновская область, город
Димитровград, улица Свирская, дом 4.

Телефон/факс: (84235) 5-37-70

Режим работы:

вторник-пятница с 10-00 до 18-00,
понедельник – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

- **Отдел - библиотека-филиал № 4.**

Почтовый адрес: 433503, Россия, Ульяновская область, город
Димитровград, улица Рабочая, дом 2.

Телефон/факс: (84235) 5-11-08

Режим работы:

вторник-пятница с 10-00 до 18-00,
понедельник – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

- Отдел - библиотека-филиал № 5.

Почтовый адрес: 433502, Россия, Ульяновская область, город
Димитровград, улица 9-ая линия, дом 15.

Телефон/факс: (84235) 5-07-13

Режим работы:

вторник-пятница с 10-00 до 18-00,
понедельник – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

- Отдел - библиотека-филиал № 6.

Почтовый адрес: 433514, Россия, Ульяновская область, город
Димитровград, поселок Даенный, улица Луговая, дом 28.

Телефон/факс: (84235) 9-95-57

Режим работы:

вторник-пятница с 10-00 до 18-00,
понедельник – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

- Отдел - библиотека «Информационно-досуговый центр».

Почтовый адрес: 433509, Россия, Ульяновская область, город
Димитровград, улица Черемшанская, дом 114.

Телефон/факс: (84235) 2-35-08

Режим работы:

вторник-пятница с 10-00 до 18-00,
понедельник – выходной день.

Последний четверг месяца – санитарный день.

2.5.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в
соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми
актами для предоставления муниципальной услуги:

- для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся
заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт
или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о
фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ
одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет;

- формуляр читателя – документ, заполняемый специалистом
Библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий
информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им
документах;

- книжный формуляр – это документ, удостоверяющий даты и факты
выдачи пользователю произведений печати и иных материалов и приема их
библиотечным работником, предназначен для учета и контроля за выданным
и возвращенным пользователем документом и анализа его использования;

2.6.Порядок получения консультаций по процедуре предоставления
муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты Библиотеки информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании структурного подразделения (отдела) Библиотеки, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами Библиотеки при личном обращении, в письменной форме, посредством телефона, электронной почты, на официальных страницах и в социальных сетях структурного подразделения (отдела) Библиотеки. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- поиск и выбор источников информации;
- состав фонда Библиотеки и наличие конкретных документов;
- правила пользования Библиотекой;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.7.Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги: является:

- нарушение заявителем Правил пользования Библиотекой;
- несоответствие запроса содержанию муниципальной услуги;
- отсутствие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- причинение ущерба структурному подразделению (отделу) Библиотеки.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в суде.

2.8.Муниципальная услуга населению предоставляется бесплатно.

В рамках предоставления муниципальной услуги Пользователям услуги с их согласия могут быть оказаны дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом Библиотеки и Перечнем платных услуг Библиотеки.

2.9.Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги:

- в местах предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей;

- муниципальная услуга предоставляется структурными подразделениями (отделами) Библиотеки;

- для обслуживания Пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, а именно:

- информационными стендами;

- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений;

- мебелью обеспечивающей комфорт пользователям;

- первичными средствами пожаротушения.

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей:

- Библиотека размещается в специально предназначенном здании либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, которое не является аварийным, подключено к системам централизованного отопления и канализации;

- требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

- для реализации прав людей с ограниченными возможностями в Библиотеке предполагается наличие пандусов и парапетов для исполнения по их заявлению муниципальной функции;

- рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение услуги в полном объеме;

- обязательно наличие стандартной вывески с наименованием структурного подразделения (отдела) Библиотеки и вывески с режимом работы структурного подразделения (отдела) Библиотеки.

2.10.1 Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

3.Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователей в Библиотеку;

- обслуживание на абонементе;
- обслуживание в читальном зале;
- внестационарное обслуживание;
- предоставление пользователям информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, через систему каталогов и картотек и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок;
- формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения безопасности фондов библиотеки.

3.2.Запись (перерегистрация) пользователей в структурное подразделение (отдел) Библиотеки включает следующее:

- приём и анализ документов заявителя;
- проверку данных пользователя с записями в формуляре читателя.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в структурное подразделение (отдел) Библиотеки. Ответственным за предоставление услуги является сотрудник структурного подразделения (отдела) Библиотеки, в который обратился пользователь.

Запись пользователя в структурное подразделение (отдел) Библиотеки осуществляется по предъявлению паспорта или иного документа, удостоверяющего личность с отметкой о регистрации; несовершеннолетние в возрасте до 14 лет по предъявлению документов, удостоверяющих личность их законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов), а также на основании Поручительства, оформленным или подписанным одним из родителей или иного законного представителя. Специалистом структурного подразделения (отдела) Библиотеки оформляется абонемент читателя библиотеки, формуляр читателя, регистрационная карточка пользователя. Гражданам, не имеющим постоянной регистрации в городе, заводится формуляр читателя, дающий право пользования читальным залом.

Специалист структурного подразделения (отдела) Библиотеки для перерегистрации читателя проверяет сведения о пользователе в формуляре читателя и по паспорту, в случае необходимости, вносит изменения, делает отметку о перерегистрации.

- знакомит заявителя с Правилами пользования библиотеками МБУК «ГЦБ г.Димитровграда», расположением фонда, справочным аппаратом и услугами структурного подразделения (отдела) Библиотеки. Заявители официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба структурному подразделению (отделу) Библиотеки, а также дают согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом №152 от 27.07.2006г. «О персональных

данных», что подтверждается личной подписью заявителя в формуляре читателя.

Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) читателей в структурное подразделение (отдел) Библиотеки – заведующая соответствующего структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей в структурное подразделение (отдел) Библиотеки и принятие решений осуществляется заведующая соответствующего структурного подразделения (отдела) Библиотеки.

Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2002 № 804 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4583) в соответствии с пунктом 2 «Правил разработки и утверждения типовых норм труда» и приказом Министерства культуры РФ об утверждении «Типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» от 30.12.2014г.

Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.3.Выдача пользователю документа во временное пользование в соответствии с запросами пользователей на абонементе структурного подразделения (отдела) Библиотеки.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в структурное подразделение (отдел) Библиотеки.

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию на территории города Димитровграда, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами структурного подразделения (отдела) Библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение военнослужащего, свидетельство о рождении, поручительство).

Библиотекарь на основании документа оформляет абонемент читателя библиотеки, формуляр читателя, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении и сроке возврата. Библиотекарь знакомит получателя муниципальной работы с Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС г.Димитровграда» и абонементом под роспись в формуляре читателя.

В формуляре несовершеннолетнего пользователя (до 14 лет) на абонементах ставится подпись его законного представителя после ознакомления с Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС г.Димитровграда».

Получатель муниципальной услуги устно делает запрос библиотекарю.

На абонементе получатель услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 15 дней. По истечении 15 дней получатель

услуги обязан продлить срок (лично или по телефону, online услуги библиотеки) или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в формуляр читателя, указывает на вкладыши формуляра читателя срок возврата документов. За каждый выданный документ получатель услуги расписывается в формуляре читателя.

При возврате документов получателем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись.

Формуляр читателя на руки не выдается. Если получатель муниципальной услуги прекратил посещать структурное подразделение (отдел) Библиотеки, по каким-либо причинам, то его формуляр хранится 5 лет.

Консультация специалиста по использованию справочно-библиографического аппарата и организации библиотечного фонда структурного подразделения (отдела) Библиотеки.

Конечными результатами предоставления услуги являются: предоставление доступа к документу, выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

3.4. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале структурного подразделения (отдела) Библиотеки.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане, даже при разовом обращении. В читальном зале запись пользователей осуществляется без предъявления документов. Для выполнения муниципальной работы специалистом структурного подразделения (отдела) Библиотеки оформляется абонемент читателя библиотеки, формуляр читателя и регистрационная карточка пользователя.

Получатель муниципальной услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь находит требуемый документ в фонде читального зала.

Специалист читального зала проставляет отметку о выдаче документа из фонда библиотеки в формуляре читателя, документ отдает пользователю (книжный формуляр остается у библиотекаря).

Пользователь муниципальной услугой, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, специалист читального зала принимает документы.

Консультация специалиста по использованию справочно-библиографического аппарата и организации библиотечного фонда структурного подразделения (отдела) Библиотеки.

Конечными результатами предоставления услуги являются: выдача пользователю документа во временное пользование по требованию и выдачи информации в соответствии с запросами пользователей, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

3.5. Вспомогательное обслуживание.

Внестационарное обслуживание читателей библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения включает в себя:

- организацию библиотечных пунктов (график обслуживания, оформление библиотечной документации и пр.);
- подбор комплектов документов для обслуживания библиотечных пунктов;
- выезд (выход) для обслуживания библиотечного пункта;
- выезд (выход) для проведения библиотечных событий на площадках других организаций на основании заключенных договоров и соглашений о сотрудничестве;
- пользователи с ограниченными возможностями на основании заявления обеспечиваются надомной (внестационарной) формой библиотечного обслуживания.

3.6. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных.

Основанием для начала выполнения административной процедуры «Предоставление заявителю информации о запрашиваемых изданиях, а также о местах хранения найденных документов» является: в случае подачи запроса заявителем при личном обращении в Библиотеку, при обращении по телефону, по почте, электронной почте - принятый и зарегистрированный специалистом запрос.

Информация о ресурсах Библиотеки представляется получателю в виде текстового документа, электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах), Местонахождение документа (в виде краткого названия структурного подразделения (отдела) Библиотеки).

В случае подачи запроса заявителем при личном обращении в Библиотеку или по телефону специалист структурного подразделения (отдела) Библиотеки, осуществляет следующие административные действия: представляет, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность; выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (автор, заглавие, год издания и т.п.); производит поиск запрашиваемой информации, используя справочно-поисковый аппарат библиотеки и предоставляет заявителю информацию в соответствии с его запросом или предоставляет заявителю доступ к каталогам, картотекам и базам данных Библиотеки для самостоятельного поиска информации.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, специалист структурного подразделения (отдела) Библиотеки, ответственный за предоставление услуги, связывается с заявителем по телефону для предоставления ответа на его запрос или предоставляет ответ на запрос при личном обращении заявителя в течение двух часов после поступления запроса.

При поступлении запроса по почте, электронной почте и через сервис «виртуальный библиограф» специалист Библиотеки, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия: проверяет запрос на наличие (отсутствие) оснований для отказа в его приеме; при отсутствии оснований для отказа регистрирует запрос в журнале регистрации не позднее одного рабочего дня с момента поступления запроса; производит поиск запрашиваемой информации, используя справочно-поисковый аппарат библиотеки, готовит ответ на запрос заявителя; делает запись о направляемом заявителю ответе на запрос в журнале учета и регистрации и предоставляет заявителю информацию в соответствии с его запросом.

В ответ на запрос получателю услуги предоставляется библиографический список (не более 5-7 источников). Заявитель получает ссылки на источник информации в сети Интернет. В ответе на фактографический запрос получает необходимую информацию с указанием источника, из которого она получена. Время предоставления услуги по электронной почте, через сервис «виртуальный библиограф» от 1 до 3-х рабочих дней, в зависимости от сложности запроса, через почту - 10 рабочих дней с момента регистрации запроса.

Результатом выполнения административной процедуры «Прием и регистрация запроса» является регистрация и прием запроса или отказ в регистрации и приеме запроса. Результатом выполнения административной процедуры «Предоставление заявителю информации о запрашиваемых изданиях, а также о местах хранения найденных документов» является предоставление заявителю информации о запрашиваемых документах в форме библиографического описания изданий, а также предоставление информации о местах хранения найденных документов и предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных.

3.7. Предоставление муниципальной услуги по выполнению информационно-библиографических запросов пользователей.

Основанием для начала выполнения административной процедуры по выполнению информационно-библиографических запросов пользователей является личное обращение пользователя в Библиотеку.

В случае подачи запроса пользователем при личном обращении в Библиотеку специалистом структурного подразделения (отдела) Библиотеки осуществляется прием библиографического запроса, уточнение темы, целевого и читательского назначения, полноты источников, типов и видов и хронологических рамок запросов.

Выполнение запроса специалистом структурного подразделения (отдела) Библиотеки осуществляется в письменной или устной форме; выполнение справки - в письменной или устной форме на базе традиционных каталогов и картотек и информационных ресурсов Интернета.

Специалист структурного подразделения (отдела) Библиотеки консультирует пользователя у справочно-библиографического аппарата об

организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска; организует индивидуальное библиографическое информирование.

Организация индивидуального информирования пользователей осуществляется посредством электронной почты, личного контакта, по телефону, на аккаунты пользователей в социальных сетях.

Выполнение информационно-библиографических запросов осуществляются специалистом структурного подразделения (отдела) МБУК «ЦБС г.Димитровграда», в который обратился пользователь в соответствии с «Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС г.Димитровграда», утвержденными приказом директора МБУК «ЦБС г.Димитровграда».

Результатом выполнения административной процедуры по выполнению информационно-библиографических запросов пользователей является выполнение справочных, информационных и библиографических запросов пользователя.

3.8.Предоставление муниципальной услуги в компьютерном зале библиотеки.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение пользователя в компьютерный зал Библиотеки.

Специалист структурного подразделения (отдела) Библиотеки оформляет запрос пользователя в устной или письменной форме и предоставляет самостоятельный поиск информации в сети Интернет.

В зависимости от возможностей компьютерного зала структурного подразделения (отдела) и специфики запроса пользователю предоставляется автоматизированное рабочее место с компьютером, программным обеспечением, выходом в Интернет.

Специалист структурного подразделения (отдела) Библиотеки консультирует пользователя по поиску информации в Интернете, по использованию оборудования и программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители.

По запросу пользователей специалист структурного подразделения (отдела) Библиотеки осуществляет поиск информации в Интернете и предоставляет ответ на запрос по электронной почте либо на аккаунт пользователя в социальных сетях.

Результатом выполнения административной процедуры является выполнение специалистом структурного подразделения (отдела) Библиотеки заявки в установленном порядке.

4.Формы контроля за исполнением административного Регламента

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.1.Текущий (плановый) контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется ежеквартально: Управлением по делам культуры и искусства администрации города Димитровграда Ульяновской области, директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г.Димитровграда», заведующими структурных подразделений (отделов) Библиотеки.

4.1.2.Оперативный (внеплановый) контроль осуществляется заведующей структурного подразделения (отдела) Библиотеки специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги и/или директором Библиотеки и его заместителем по основной деятельности по выявленным проблемным фактам и по мере поступления жалоб, касающихся качества предоставления услуг.

4.1.3.Контроль за проведением мероприятий, анализ и оценка проведенных мероприятий осуществляется заведующей структурного подразделения (отдела) Библиотеки специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги не реже 1 раза в месяц.

4.1.4.Итоговый контроль и анализ деятельности специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги по результатам отчетного года осуществляется заведующей структурного подразделения (отдела) Библиотеки специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги и/или директором Библиотеки и его заместителем по основной деятельности 1 раз в год.

4.1.5.Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Управлением по делам культуры и искусства Администрации города Димитровграда Ульяновской области. Контроль включает в себя:

- проведение проверок;
- выявление и устранение нарушений прав Получателей в результате предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Получателей о результатах предоставления муниципальной услуги (содержащие жалобы, поступившие от граждан в Управление по делам культуры и искусства Администрации города Димитровграда Ульяновской области на решения, действия (бездействия) специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги).

5.Судебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1.Порядок досудебного (внесудебного) обжалования.

5.1.1.Получатели услуги имеют право обжаловать действия или бездействие должностных лиц Библиотеки, а также сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном

поведении или нарушении правил служебного поведения должностными лицами Библиотеки, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами Библиотеки в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного Регламента.

5.1.3. Получатели имеют право обратиться с жалобой лично в устной форме к руководителю Библиотеки или отразить письменно в «Книге жалоб и предложений», а также направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Получатели муниципальной услуги могут направить свое обращение с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет – на официальный адрес электронной почты Библиотеки, Управления по делам культуры и искусства Администрации города Димитровграда Ульяновской области.

Письменные и устные обращения (претензии и жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

5.1.4. Обращение (жалоба) в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование структурного подразделения (отдела) Библиотеки, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя услуги, о принятых мерах по результатам рассмотрения его;
- личную подпись и дату.

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых получатель услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.1.5. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения:

- нет сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);

- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кому дано);
- текст не поддается прочтению из-за не разборчивого почерка;
- содержится нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни и т.д.;
- отсутствие подписи Получателя;
- если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном или досудебном порядке.

5.1.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Получателя устно или письменно в адрес Библиотеки, Управления по делам культуры и искусства Администрации города Димитровграда Ульяновской области.

5.1.7. Получатель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если Библиотека, Управление по делам культуры и искусства Администрации города Димитровграда Ульяновской области располагает этой информацией и документами.

5.1.8. Получатель вправе адресовать заявление (жалобу, претензию) в вышеупомянутые органы.

5.1.9. Руководитель Библиотеки:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием Получателя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий Библиотеки;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Получателя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;
- ответ на жалобу подписывается руководителем Библиотеки или его заместителем;
- ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.1.10. Обращение Получателя считаются разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

Приложение 1

