

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления по делам культуры
и искусства Администрации города



УТВЕРЖДЕН

приказом директора
муниципального бюджетного
учреждения культуры
«Централизованная библиотечная
система г. Димитровграда»

от 16 августа 2017 г. № 83

Н.А. Яковлева

16 «августа» 2017



**Административный регламент
выполнения муниципальной работы
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Централизованная библиотечная система г.Димитровграда»
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и
безопасности фондов библиотеки»**

1.Общие положения

1.1.Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1.Административный регламент (далее – Регламент) по выполнению муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки» в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система г.Димитровграда» (далее – Библиотека) разработан с целью формирования наиболее полного библиотечного фонда документов и других ресурсов на различных носителях, комплектования библиотечных фондов, обеспечения учета библиотечного фонда и его сохранности.

1.1.2.Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при формировании, учете, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов Библиотеки.

Выполнение муниципальной работы обеспечивает качественный состав библиотечного фонда за счет постоянного пополнения его документами на различных носителях информации; изучение информационных потребностей пользователей; доступ населения города Димитровграда Ульяновской области к фондам Библиотеки; предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа, составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования; получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации.

1.1.3.Работа по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки производится в интересах общества в целом.

1.2.Основные понятия, используемые в административном регламенте.

В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

Административное действие – предусмотренное настоящим Регламентом действие должностного лица в рамках выполнения муниципальной работы.

Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок выполнения муниципальной работы.

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.

Библиотечный фонд - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения.

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 выполнения муниципальной работы.

Исключение документов (рекомплектование) – отбор, изъятие из фонда и снятие с учета непрофильных, устаревших, ветхих документов, а также снятие с учета утраченных документов.

Книжные памятники - рукописные книги или печатные издания, которые обладают выдающейся духовной, материальной ценностью, имеют особое историческое, научное, культурное значение и в отношении которых установлен особый режим учета, хранения и использования.

Комплектование фонда – совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам Библиотеки.

Муниципальная работа - работа, оказываемая в интересах общества в целом, направленная на удовлетворение потребности физических и юридических лиц в библиотечном обслуживании, реализацию ими прав и свобод, гарантированных государством.

Организация фонда – совокупность процессов приема, учета, технической обработки, размещения и хранения документов.

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

Поступление библиотечного фонда - пополнение фонда библиотеки в результате получения обязательного экземпляра, покупки, подписки, дарения, обмена или любого другого способа.

Справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в

информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

Учет фонда – комплекс операций, обеспечивающих получение точных данных об объеме, составе, движении фонда, его стоимости и являющихся основой финансовой отчетности о фонде и составной частью мероприятий по обеспечению его сохранности.

1.3.Нормативно-правовые документы, устанавливающие обязательства по выполнению муниципальной работы:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ (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.);
- 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 работы: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г.Димитровграда», в отношении которого функции и полномочия осуществляют Управление по делам культуры и искусства Администрации города Димитровграда Ульяновской области.

1.5.Конечным результатом выполнения муниципальной работы является комплектование библиотечного фонда Библиотеки различными видами документов (печатными, электронными и аудиовизуальными изданиями, электронными базами данных); формирование библиотечного фонда с учетом информационных запросов пользователей; обеспечение его сохранности и создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым Библиотекой.

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

1.7.Сроки выполнения муниципальной работы:

- работа выполняется в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности Библиотеки;

- сроки хранения документа в библиотечном фонде зависят от востребованности, экземплярности, степени износа и устарелости содержания документа;

- списание документов из фондов Библиотеки проводится ежегодно по причинам ветхости, устарелости по содержанию, утере читателями.

- выполнение муниципальной работы 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 выполнения муниципальной работы

2.1.Порядок информирования о выполнении муниципальной работы осуществляется в виде индивидуального информирования, публичного информирования, наглядного информирования (информационные стенды).

Индивидуальное информирование осуществляется:

- при личном обращении в Библиотеку или по телефону;
- путем размещения информации на информационном стенде внутри помещений структурных подразделений (отделов) Библиотеки.

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

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением, распространения информационных материалов (буклеты, листовки, памятки).

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ, посредством электронного информирования на Интернет-сайте. Информация с момента размещения на сайте находится в свободном доступе.

2.2.В состав информации о работе включены:

- Правила пользования Библиотекой;
- перечень выполняемых Библиотекой работ;

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;
- полный перечень выполняемых Библиотекой работ;
- информацию о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о деятельности Библиотеки, для направления предложений по улучшению качества выполнения работ Библиотеки;
- копия Устава Библиотеки;
- копия плана финансово-экономической деятельности Библиотеки;
- копия Перечня платных услуг, предоставляемых Библиотекой.

2.3. В Библиотеке есть книга жалоб и предложений, которая выдается по требованию пользователя.

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

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 Дачный, 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 Черемшианская, 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.Порядок получения консультаций по процедуре выполнения муниципальной работы.

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, принялего 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 по вопросам выполнения муниципальной работы 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 выполнения муниципальной работы;
- 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 выполнения муниципальной работы.

2.6.Основанием для отказа в выполнении муниципальной работы: является:

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

Отказ в выполнении муниципальной работы по этим основаниям может быть обжалован в суде.

2.7.Муниципальная работа населению выполняется бесплатно.

В рамках оказания муниципальной работы получателям с их согласия могут быть выполнены дополнительные работы, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом Библиотеки и Перечнем платных услуг Библиотеки.

2.8.Требования к оборудованию мест выполнения муниципальной работы:

- в местах выполнения муниципальной работы предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей;
- муниципальная работа выполняется 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 пользователем;

- первичными средствами пожаротушения.

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей:

- Библиотека размещается в специально предназначенном здании либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения. Состояние здания, в котором располагается Библиотека (включая книгохранилище), 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 работы;

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

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

2.9. Показателями качества выполнения муниципальной работы являются:

- соблюдение срока выполнения муниципальной работы;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

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

3. Административные процедуры

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

- обеспечение совокупности процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих функциям Библиотеки и информационным потребностям пользователей;

- комплектование библиотечного фонда различными видами документов (печатными, электронными и аудиовизуальными изданиями, электронными базами данных) в соответствии с профилем комплектования фонда Библиотеки путем ежегодной плановой покупки, безвозмездной передачи, пожертвований, получения в дар, подписки на периодические

издания, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;

- комплектование библиотечного фонда на основе получения обязательного местного экземпляра газет и журналов;

- комплектование библиотечного фонда периодическими изданиями на основе сводной картотеки на газеты и журналы Библиотеки;

- обеспечение совокупности процессов, включающих регистрацию поступления документов в библиотечный фонд, их выбытия из фонда, итоговые данные о величине (объеме) всего библиотечного фонда и его подразделов, стоимость фонда;

- техническая обработка поступающих документов, распределение в структурные подразделения (отделы) Библиотеки;

- ведение электронного каталога Библиотеки;

- ведение учета библиотечного фонда и в процессе его ведения обеспечение фиксации сведений о его величине, составе и движении фонда, сохранности фонда, раскрытие динамики развития фонда, соотношение источников и способов его пополнения, темпы обновления, местонахождения каждого документа;

- ведение сводного алфавитного каталога Библиотеки, сводной картотеки периодических изданий Библиотеки;

- оказание методической помощи структурным подразделениям (отделам) Библиотеки в ведении учетных документов библиотечного фонда, каталогов;

- сохранность библиотечного фонда, обеспечение его целости и нормального физического состояния документов, хранящихся в фонде, осуществляется методами нормативного содержания фонда и охраной его от порчи и расхищений, поддержанием фонда в нормативном санитарно-гигиеническом состоянии, определением и соблюдением условий и сроков хранения периодических изданий и других документов;

- обеспечение мероприятий по сохранности библиотечного фонда, санкции за потерю ли порчу экземпляров библиотечного фонда, виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями Библиотеки, определяются Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС г.Димитровграда»;

- обеспечение мероприятий по организации и контролю системы безопасности библиотечных фондов (организационных, по техническим средствам охраны, противопожарной защите, эвакуации людей и фондов).

3.2.Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы структурных подразделений (отделов) Библиотеки, выполняющих муниципальную работу.

3.3.Сроки хранения отдельных частей фонда Библиотеки зависят от задач Библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа.

3.4. Сохранность редких изданий, имеющихся в фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним пользователей регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

3.5. Выполнение муниципальной работы 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.

4. Формы контроля за исполнением административного Регламента

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

4.1.1. Текущий (плановый) контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по выполнению муниципальной работы, 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 выполнения муниципальной работы.

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

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

4.1.5.Контроль за полнотой и качеством выполнения муниципальной работы 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 выполнения муниципальной работы;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Получателей о результатах выполнения муниципальной работы (содержащие жалобы, поступившие от граждан в Управление по делам культуры и искусства Администрации города Димитровграда Ульяновской области на решения, действия (бездействия) специалиста, ответственного за выполнение муниципальной работы).

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

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 выполнения муниципальной работы на основании административного Регламента.

5.1.3.Получатели услуги 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 работы 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 работы, о принятых мерах по результатам рассмотрения его;
- личную подпись и дату.

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых Получатель работы 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, кем принято);
- 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 выполнения муниципальной работы 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**Блок-схема выполнения муниципальной работы**

Подача заявок на приобретение необходимых документов

Подбор документов по каталогам источников комплектования, заказ документов в книжных издательствах, оформление договоров на поставку документов, оплата счетов, доставка документов, сверка наличия экземплярности

Техническая обработка поступающих документов, распределение в структурные подразделения (отделы) Библиотеки

Оформление подписки на газеты и журналы для структурных подразделений (отделов) Библиотеки

Обеспечение совокупности процессов, включающих регистрацию поступления документов в библиотечный фонд, их выбытия из фонда, итоговые данные о величине (объеме) всего библиотечного фонда и его подразделов, стоимость фонда

Ведение электронного каталога Библиотеки

Ведение учета библиотечного фонда и в процессе его ведения обеспечение фиксации сведений о его величине, составе и движении фонда, сохранности фонда, раскрытие динамики развития фонда, соотношение источников и способов его пополнения, темпы обновления, местонахождения каждого документа

Работа со справочным аппаратом в помощь комплектованию библиотечных фондов

Ведение сводного алфавитного каталога Библиотеки, сводной картотеки периодических изданий Библиотеки

Изучение состава и использование фонда структурных подразделений (отделов) Библиотеки, оказание методической помощи структурным подразделениям (отделам) Библиотеки в ведении учетных документов библиотечного фонда, каталогов

Сохранность библиотечного фонда, обеспечение его целости и нормального физического состояния документов, хранящихся в библиотечных фондах