



**Администрация Шатковского муниципального округа
Нижегородской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

03.07.2024

№748

**Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»
Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Шатковская централизованная библиотечная система»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлениями администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области от 25.09.2023 №1029 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Шатковском муниципальном округе Нижегородской области», от 14.06.2024 №688 «О внесении изменений в Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Шатковском муниципальном округе Нижегородской области», в целях повышения качества оказания муниципальных услуг администрация Шатковского муниципального округа Нижегородской области в целях повышения качества оказания муниципальных услуг, администрация Шатковского муниципального округа Нижегородской области постановляет:

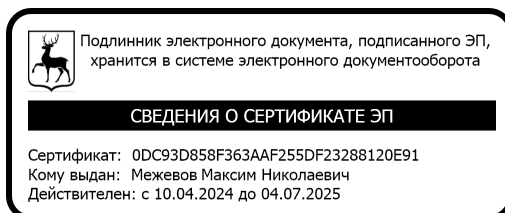
1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шатковская централизованная библиотечная система».

2. Признать утратившим силу постановление администрации Шатковского муниципального района Нижегородской области от 29.06.2016 №586 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная межпоселенческая библиотечная система» Администрации Шатковского муниципального района.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области В.В. Ярилина.

Глава местного самоуправления
Шатковского муниципального округа
Нижегородской области



М.Н. Межевов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Шатковского муниципального округа
Нижегородской области
от «_____» 20____ г. № _____
03.07.2024 748

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Шатковская централизованная библиотечная система»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - регламент) являются правоотношения, возникшие между муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шатковская централизованная библиотечная система» (далее - МБУК «ШЦБС», учреждение) и заявителем по предоставлению муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (далее – муниципальная услуга).

Термины и определения:

1. Библиографическая информация: информация о документах, необходимая для их идентификации и использования.
2. Библиографическая запись: элемент библиографической информации, фиксирующий в документальной форме сведения о документе, позволяющие его идентифицировать, раскрыть его состав и содержание в целях библиографического поиска.
3. Библиографическая услуга: результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребность в библиографической информации.
4. Библиографическое обслуживание: обеспечение потребителей библиографической информацией.
5. Библиотека: информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.
6. Библиотечная услуга: конечный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.).
7. Библиотечное обслуживание: совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.
8. Библиотечный абонемент: форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях).
9. Библиотечный фонд: все документы, предоставляемые библиотекой ее пользователям, включая документы, имеющиеся в библиотеке и удаленные ресурсы, для которых оформлены права доступа, постоянного или временного значения.
10. 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.
11. Информационная услуга: предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу.
12. Информационное обслуживание: обеспечение потребителей необходимой информацией путем предоставления информационных услуг.
13. Пользователь библиотеки: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.
14. Справочно-библиографическое обслуживание: обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг.

15. Удаленные пользователи: физические и юридические лица, пользующиеся муниципальной услугой библиотеки посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Интернет).

1.2. Круг заявителей муниципальной услуги.

Заявителем муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки является любое физическое лицо/юридическое лицо, обратившееся за муниципальной услугой (далее - заявитель).

1.3. Требования предоставления заявителю муниципальной услуги:

1.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется МБУК «ШЦБС»

(включает - Модельная центральная библиотека, Шатковская центральная детская библиотека им.Т.Савичевой, Сельские библиотеки).

Модельная центральная библиотека, Шатковская центральная детская библиотека имени Т. Савичевой:

- адрес: 607700 Нижегородская область, Шатковский округ, р.п. Шатки, ул. Центральная, д.24

- график работы:

Наименование отделов библиотеки	Понедельник-Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
Администрация	8:00 – 17:00	8:00 – 16:00	Выходной	Выходной
Читальный зал	9:00 – 18:00	9:00 – 17:00	Выходной	9:00 – 18:00 обед:13:00-14:00
Отдел комплектования и обработки литературы	8:00 – 17:00	8:00 – 16:00	Выходной	Выходной
Центр правовой информации	8:00 – 17:00	8:00 – 16:00	Выходной	9:00 – 18:00 обед:13:00-14:00
Абонемент	9:00 – 18:00	9:00 – 17:00	Выходной	10:00-16:00
Отдел краеведения	8:00 – 17:00	8:00 – 16:00	Выходной	Выходной
Отдел методической и справочно-библиографической работы	8:00 – 17:00	8:00 – 16:00	Выходной	Выходной
Отдел автоматизации	8:00 – 17:00	8:00 – 16:00	Выходной	Выходной
Читальный зал для 1-4кл. и дошкольников	9:00-18:00	9:00-17:00	Выходной	9:00 – 18:00 обед:13:00-14:00
Читальный зал для 5-9 классов	9:00-18:00	9:00-17:00	Выходной	9:00 – 18:00 обед:13:00-14:00
Абонемент	9:00-18:00	9:00-17:00	Выходной	9:00 – 18:00 обед:13:00-14:00
Информационно-компьютерный центр	8:00-17:00	8:00-16:00	Выходной	9:00 – 18:00 обед:13:00-14:00
Санитарный день – последняя пятница каждого месяца				

Сельские библиотеки расположены в населенных пунктах Шатковского муниципального округа Нижегородской области (Приложению 1).

В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы библиотек пользователи (получатели муниципальной услуги) должны быть публично извещены об изменении расписания работы не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций) посредством размещения информации на информационном стенде и через официальный сайт организации.

1.3.2. Информация о месте нахождения, графике работы и порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи: (83190) 4-15-31

Отдел обслуживания Модельной центральной библиотеки - тел.4-16-31

Отдел комплектования и обработки литературы - тел.4-16-31

Отдел автоматизации - тел.4-16-31

Публичный центр правовой информации - тел.4-19-85

Отдел обслуживания Центральной детской библиотеки им. Т.Савичевой - тел.4-17-31

- адрес электронной почты МБУК «ШЦБС»: shatki-library@inbox.ru

- посредством размещения информационных материалов на официальном сайте МБУК

«ШЦБС»: <https://шатковская-библиотека.рф/index.php>

- посредством размещения информационных материалов на официальном сайте Отдела культуры администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области (далее – Уполномоченный орган);

- посредством размещения информационных материалов на информационных стендах, установленных в месте нахождения МБУК «ШЦБС».

Информация на стендах:

1) перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;)

2) режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

расписание работы отделов (график)

3) номера телефонов;

4) порядок предоставления муниципальной услуги учреждением;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги;

5) перечень оснований отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) копия настоящего регламента;

7) сведения о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

8) адрес официального сайта учреждения, адреса электронной почты учреждения;

9) прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг (при наличии);

Требования к осуществлению взаимодействия в электронной форме получателей (заявителей) с органами, предоставляющими муниципальную услугу или организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, и порядок такого взаимодействия устанавливаются Правительством Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.3.3. Информирование (консультирование).

Информирование (консультирование) заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя, а также с использованием почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

1.3.4. Устное информирование осуществляется при обращении заявителя за информацией лично или по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного консультирования.

Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляющий приём и информирование (по телефону или лично), должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в т.ч. с привлечением других сотрудников.

1.3.5. Письменное информирование при обращении заявителя в библиотеку осуществляется путём направления ответа почтовым отправлением.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, а также в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Руководитель учреждения определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Индивидуальное письменное информирование (консультирование) должно содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона ответственного специалиста. Ответ подписывается директором МБУК «ШЦБС».

1.3.6. Публичное информирование

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайтах органов и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, в т.ч. на официальном сайте МБУК «ШЦБС»..

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листов и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Уполномоченным органом, являющимся структурным подразделением администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области, осуществляющим управление в сфере культуры, спорта и туризма на территории Шатковского муниципального округа Нижегородской области.

Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является МБУК «ШЦБС».

МБУК «ШЦБС» состоит из Шатковской центральной модельной библиотеки, Шатковской центральной детской библиотеки им. Т.Савичевой и 18-ти сельских библиотек (далее – библиотеки).

Адрес, телефоны, сайты, адреса электронной почты, режим работы библиотек указаны в п.1.3 настоящего регламента.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки включает в себя следующие виды обслуживания:

- выдача книг читателю из фондов во временное пользование,
- обслуживание получателей услуги в читальном зале,
- подготовка библиографических и иных справок,
- предоставление полнотекстовых версий изданий, находящихся в фондах.

Муниципальная услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки может быть оказана (формы оказания услуги):

- в стационарных условиях: непосредственно в помещении организации, оказывающей муниципальную услугу;
- вне стационара: в ходе организации выездного обслуживания с использованием книжного фонда организации;
- удаленно через сеть Интернет (посещение получателем муниципальной услуги раздела официального сайта учреждения в сети Интернет, обеспечивающего получение полнотекстовой копии книжного экземпляра, библиографической информации либо справки о наличии издания в фондах библиотеки).

Результат оказания муниципальной услуги:

- в стационарных условиях: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление библиографической справки, предоставление справки о наличии документа в фонде, предоставление информации о документе, предоставление документа для использования в помещении организации, оказывающей муниципальную услугу;
- вне стационара: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление информации об экземпляре, предоставление экземпляра для использования в присутствии представителя организации, оказывающей муниципальную услугу;
- удаленно через сеть Интернет: предоставление полнотекстовой копии экземпляра, предоставление информации о наличии экземпляра в фонде, предоставление библиографической информации.

Конечным результатом осуществления муниципальной услуги являются:

- предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации;
- предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения);

Библиографическая информация предоставляется в следующих формах:

- устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу; поисковым информационным системам в Интернет);
- письменной при обращении через сайт, электронную почту библиотеки;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок;
- создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.);
- предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации.

Показателем объема оказания муниципальной услуги является количество посещений (единиц):

- для муниципальной услуги, предоставляемой в стационарных условиях, посещение - это достижение результата оказания муниципальной услуги в помещении организации, ее оказывающей;
- для муниципальной услуги, предоставляемой вне стационара, посещение - это получение результата оказания муниципальной услуги с использованием документов фонда организации вне ее помещения;
- для муниципальной услуги, предоставляемой удаленно через сеть Интернет, посещение - это получение результата оказания муниципальной услуги посредством использования официального сайта организации в сети Интернет.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы библиотек, осуществляющих обслуживание пользователей.

Время ожидания заинтересованного лица не должно превышать 10 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица сотрудником не может превышать 10 минут.

При индивидуальном письменном информировании (консультировании) ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Информация по запросу в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

2.5. Правовые основы для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.1994г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Нижегородской области от 01.11.2008 № 147-З «О библиотечном деле в Нижегородской области»;
- Федеральный закон от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Постановление Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 N 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- ГОСТ 7.73-96. Поиск и распространение информации. Термины и определения, ГОСТ Р 7.0.93-2015 «Библиотечный фонд. Технология формирования» и др.,
- Постановление администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области от 26.09.2023 №1029 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Шатковском муниципальном округе Нижегородской области»;
- Устав МБУК «ШЦБС».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. При первичном обращении за муниципальной услугой в библиотеку пользователи предъявляют документ, удостоверяющий личность, для оформления формуляра читателя.

Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их законными представителями, и с их письменного согласия - поручительства (приложение № 3).

2.6.2. Для получения муниципальной услуги требуется представление читательского билета.

Муниципальная услуга в части обслуживания в режиме абонемента и обслуживания в режиме читального зала предоставляется юридическим лицам в лице их представителей в порядке, установленном для получения муниципальной услуги физическими лицами.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов для приостановления и(или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

При отсутствии в библиотеке запрашиваемой библиографической информации или библиотечных ресурсов (книг, журналов и пр.), а также в случае невозможности его предоставления в момент запроса, получателю муниципальной услуги дается мотивированный отказ.

2.8. Основание для приостановления предоставления услуги

Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в ее предоставлении являются:

- нахождение документа в режиме недоступности (в связи с проведением ремонтных работ, перемещением фондов, складированием фондов в связи с недостатком площадей);
- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых предоставление муниципальной услуги становится невозможным.

В случае личного посещения библиотеки пользователем основаниями для приостановления предоставления ему муниципальной услуги либо отказа в ее предоставлении являются:

- несоблюдение Правил пользования библиотекой;
- нахождение получателя муниципальной услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность), в состоянии алкогольного, наркотического или

токсического опьянения; в одежде с выраженными следами грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей;

- отказ пользователя от прохождения процедуры регистрации, необходимой для получения муниципальной услуги в библиотеке;

- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

2.9. Размер платы за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» предоставляется на безвозмездной основе (бесплатно).

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю лично в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

2.11.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент поступления обращения от заявителя (лично либо другими способами).

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

Центральный вход в здания библиотек оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования библиотеки.

В помещении библиотеки должен быть организован поиск печатных документов и периодических изданий по каталогам и картотекам.

Указанные помещения оборудуются:

При оказании муниципальной услуги здание и прилегающая к нему территория должны иметь:

- специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей;
- источники естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системы отопления и вентиляции;
- схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;
- противопожарные, охранные системы;
- предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);
- средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг (оргтехника, компьютерная техника, аудио и видеоаппаратура).

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать "Гигиеническим требованиям к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

Места информирования, предназначенные для ознакомления пользователей с информационными материалами, оборудуются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями (кресельными секциями, скамьями) и столами (стойками).

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность заявителей доступностью информации о муниципальной услуге;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги;

- доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб;
- снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

2.14. Иные требования

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме (предоставление библиографических материалов, справок) осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайтах учреждения, через электронную почту.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1. Административные процедуры

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обслуживание в режиме абонента с предварительной регистрацией;
- обслуживание в режиме читального зала (стационарная форма);
- обслуживание путем приема справочно-библиографических запросов;
- внестационарная форма обслуживания.

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Обслуживание в режиме абонента

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за регистрацию заявителей. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (перерегистрация) в учреждении включает в себя следующее:

- прием и анализ документов заявителя;
- проверку возможного наличия карточки регистрации;
- заполнение карточки регистрации;
- оформление читательского билета;
- ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом учреждения, услугами учреждения.

Заявители официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба при регистрации, что подтверждается личной подписью заявителя.

Карточка регистрации заполняется лично заявителем. Форма карточки регистрации приведена в приложении № 2 к настоящему регламенту.

Продолжительность регистрации одного заявителя (в т.ч. в автоматизированном режиме) не должна превышать 10 минут. На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 2 минуты.

Критерием принятия решения о регистрации заявителя является соответствие представленных им для регистрации документов требованиям законодательства Российской Федерации.

Результатом процедуры является получение заявителем читательского билета.

Гражданин, имеющий постоянную прописку в Шатковском муниципальном округе, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю паспорт. Библиотекарь на основании паспорта заводит формуляр читателя. Формуляр читателя является документом, содержащим краткие сведения о пользователе (Ф.И.О., дата рождения, адрес проживания, контактный телефон), а также содержит информацию о дате и факте выдачи документов из фондов библиотеки и приема их библиотечным работником.

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

Согласно Правил пользования библиотекой пользователь вправе получить до 5-ти экземпляров книг и не более 10 экземпляров брошюр сроком до 15 дней. По истечении 15 дней пользователь обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Пользователь расписывается за каждый полученный экземпляр в читательском формуляре. При возврате изданий в библиотеку расписки пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотекаря.

В случае нарушения срока пользования документами библиотекарь напоминает пользователю письменно или по телефону о необходимости возврата данных документов. Формуляр читателя на руки пользователю не выдается.

Время обслуживания на абонементе одного пользователя при первичном посещении составляет не менее 15 минут, при последующих посещениях не менее 10 минут.

3.2.2. Обслуживание в режиме читального зала

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Согласно предъявленному документу на гражданина заводится формуляр читателя, в котором пользователь ставит подпись, подтверждающую ознакомление с Правилами пользования библиотекой, Положением о платных услугах.

Согласно Правил пользования библиотекой в читальном зале пользователь за одно посещение может заказать неограниченное количество печатных документов и периодических изданий.

За каждый выданный экземпляр пользователь расписывается в формуляре читателя.

При возврате печатных документов и периодических изданий расписки пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотекаря.

Время обслуживания в читальном зале составляет 10 минут.

3.2.3. Обслуживание путем приема справочно-библиографических запросов.

Процедура включает в себя:

прием читательского требования заявителя (для обслуживания в режиме читального зала и в режиме абонемента);

подбор изданий и проверка их целостности;

запись в книжных и читательском формулярах, выдачу документа заявителю;

продление срока пользования документами; контроль за сроками возврата документов;

прием документов, проверку их сохранности;

отметку о сдаче документа в формуляре заявителя;

прием изданий у заявителя: сверка с книжными и читательским формулярами, проверка сохранности документов.

Продолжительность обслуживания заявителей в структурных подразделениях библиотеки не должна превышать 15 минут.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонемента по причине использования его другим заявителем сотрудник учреждения, ответственный за обслуживание заявителей, предлагает:

- осуществить поиск второго экземпляра в другом отделе или альтернативного издания по каталогу;

- возобновить предоставление муниципальной услуги после возвращения документа в учреждение и сообщения по телефону или электронной почте.

При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа заносится в соответствующую базу данных, которая учитывается при текущем комплектовании фондов.

Критерием принятия решения является соблюдение заявителем Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

Информационно-библиографическое обслуживание включает в себя выполнение справочных, информационных и библиографических запросов путем:

- обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки: традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);
- получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;
- осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве); по доступным ресурсам Интернет;
- выполнения тематических, уточняющих, фактографических, адресно-библиографических справок.

Выполнение справочных, информационных и библиографических запросов может осуществляться заявителем самостоятельно или с помощью сотрудника учреждения.

При самостоятельном поиске заявитель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При необходимости поиска с помощью сотрудника учреждения заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиографу. Библиограф принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Срок выполнения запроса зависит от темы, объема просматриваемых источников и составляет от 5 минут до 3 дней.

При необходимости получения заявителем консультации сотрудник учреждения консультирует заявителя у справочно-библиографического аппарата, а именно проводит беседу по вопросам организации и использования различных частей справочного аппарата, методике библиографического поиска, заполнению читательских требований на издания.

Срок предоставления консультаций у справочно-библиографического аппарата составляет от 8 минут до 1 часа.

Критерием принятия решения об информационно-библиографическом обслуживании заявителя является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является выдача справки заявителю либо проведение с ним консультации.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

Пользователь вправе устно или письменно адресовать запрос библиотекарю по интересующей его теме. Библиотекарь производит поиск документов и подготавливает список документов, имеющих в фонде библиотеки, или расширенный список документов, имеющих по запрашиваемой теме в фонде библиотек округа, региона.

Время поиска и формирование списка документов зависит от сложности запроса и составляет до 30 минут.

3.2.4. Внестационарная форма обслуживания.

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку (лица, с ограниченными возможностями здоровья, инвалиды). Для обслуживания этих категорий граждан доставка литературы осуществляется на дом или в учреждения, где открывается пункт выдачи документов.

Предоставление услуги осуществляется посредством исполнения следующей процедуры:

- пользователь может обратиться в любую из библиотек лично по телефону. В случае отсутствия у пользователя телефонной связи его просьбу о предоставлении услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники;
- при первом посещении пользователя на дому или в учреждении библиотекарь оформляет договор об обслуживании, в котором пользователь ставит подпись, подтверждающую ознакомление с Правилами пользования библиотекой, Положением о платных услугах, оформляет формуляр читателя на основании документа, удостоверяющего личность;
- библиотекарь записывает заказанные документы в формуляр читателя, где пользователь расписывается за каждый из них;
- возврат печатных документов, периодических изданий производится при посещении пользователя на дому или в учреждении библиотекарем. При возврате печатных документов, периодических изданий расписки пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотекаря.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента.

4.1. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента

Текущий контроль за надлежащим исполнением работниками МБУК «ШЦБС» должностных обязанностей, соблюдением ими действующих нормативных правовых актов, совершением противоправных действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги осуществляется директором МБУК «ШЦБС» еженедельно.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются комиссией на основании приказа директора МБУК «ШЦБС», либо приказом начальника Уполномоченного органа.

4.3. Проверки могут быть плановыми – в соответствии с планом мероприятий на текущий год, и оперативными (внеплановыми) – в случае поступления обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.4. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.5. Ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и должностных лиц.

5.1. Случаи обращения заявителя с жалобой

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на имя директора Учреждения, начальника Уполномоченного органа, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- 9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством и иными нормативными правовыми актами;
- 10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и (или) в Уполномоченный орган жалобы от заявителя.

Жалоба может быть:

- направлена заявителем с помощью услуг почтовой связи,
- направлена с помощью ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа или учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала, через МФЦ,
- может быть принята лично от заявителя.

Письменные жалобы пользователь может направить директору Учреждения по адресу, указанному в п.1.3.1. Административного регламента.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

- особенности подачи и рассмотрения жалоб на решение и действия (бездействие), должностных лиц, специалистов устанавливаются муниципальными правовыми актами.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу,
- ФИО должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- ФИО, сведения о месте жительства заявителя, номер контактного телефона, адрес) электронной почты, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста.

Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Способы и сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в орган и/или учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15-ти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. Вынесение решения

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.
- 2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.6. Направление ответа заявителю

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения обращения учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, пользователю в письменной форме, или по желанию пользователя - в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом и/или учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, в также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.7. Ответственность должностных лиц

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, специалистов в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Приложение 1
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
Муниципальным бюджетным
учреждением культуры
«Шатковская централизованная
библиотечная система»

Информация о сельских библиотеках
МБУК «Шатковская централизованная библиотечная система»

№	Наименование библиотеки	Адрес библиотеки	Режим работы	Контактный телефон/ Электронная почта
1	Архангельская	607707 с. Архангельское ул. Центральная, д. 98	Ежедневно 9.00 - 17.00 Выходной - суббота	(831)90-45-0-39 ya.arsh-bibl@yandex.ru
2	Б.Печерская	607728 с. Б.Печерки ул. Центральная, д. 61	Ежедневно 9.00 - 16.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота Воскресенье 10.00 - 12.00	
3	Великовражская	607703 с. В.Враг ул. Свердлова, д.33	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	
4	Выползовская	607704 с. Выползово ул. Молодежная, д.14	Ежедневно 9.00 - 12.00 Выходной - суббота	
5	Калапинская	607706 с.Калапино, ул. Молодежная д.29	Ежедневно 9.00 - 16.00 Обед 12.00 - 14.00 Воскресенье 10.00 - 12.00	
6	Кержемокская	607715 с. Кержемок ул. 1 Мая, д. 21 «а»	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	bibl.kerjemok@mail.ru
7	Красноборская	607719 с. Кр. Бор ул. Молодежная, д.7	Ежедневно 9.00 - 17.00 Выходной - суббота	stelnova@yandex.ru
8	Костянская	607718 с.Костянка ул. Школьная, д. 1	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	olya.bayushkova@mail.ru
9	Лесогорская	607710 п. Лесогорск ул. Электриков, д.6, помещение «П»1	Ежедневно 9.00 - 17.00 Выходной - суббота	(831)90-46-0-17 lesogorsk-biblioteka@mail.ru
10	Пановская	607714 с.Паново ул. Советская, д. 24	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	
11	Силинская	607705 с. Силино	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00	biblio.sil@mail.ru

		ул. Советская, д.48	Выходной - суббота	
12	Ст. Иванцевская	607702 с. Ст. Иванцево ул. 1 Микрорайон, д.10	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	
13	Светлогорская	607713 п.Светлогорск ул. Центральная, д.4	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной – суббота	(831)4-44-48 biblio.svet@yandex.ru
14	Спасская	607725 с. Спасское, ул. 60 лет Октября, д.4	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	
15	Смирновская	607717 с. Смирново ул. Советская, д. 36	Ежедневно 9.00 - 17.00 Выходной - суббота	(831)90-48-4-77 smirnov_sbk@mail.ru
16	Чапарская	607704 с. Чапары ул. Мира, д.80	Ежедневно 9.00 - 16.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота Воскресенье 10.00 - 12.00	
17	Шараповская	607704 с. Шарапово ул. Строителей, д.1	Ежедневно 9.00 - 17.00 Выходной - суббота	schrikovav@gmail.com

Приложение 2
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
Муниципальным бюджетным
учреждением культуры
«Шатковская централизованная
библиотечная система»

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Сторона 1

Я, _____

Подтверждаю, что я ознакомлен(а) и полностью соглас(на)ен с условиями оказания мне библиотечных услуг _____,

(Наименование учреждения)

изложенными в «Правилах пользования Библиотекой».

Я соглас(на)ен с тем, что библиотека может отказать мне в обслуживании в случае нарушения Правил.

Даю в соответствии с ФЗ от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» согласие на обработку персональных данных, указанных в настоящей регистрационной карточке.

Данное согласие действует до моего прямого отказа от пользования услугами _____,

(Наименование учреждения)

либо до истечения трехлетнего срока с момента последнего уточнения моих данных (перерегистрации).

Ручаюсь за своевременное возвращение им (ею) книг, взятых во временное пользование сроком на 10 дней (периодики – 5). В случае порчи или потери книг обязуюсь возместить их книгами, согласно Правил пользования.

Дата «_____»_____ 2023г.

_____ / _____
подпись

(расшифровка подписи)

Сторона 2

Год					
№					

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Год рождения _____

Образование _____

Место работы, учебы _____

Занимаемая должность _____

Адрес постоянной регистрации _____

Фактический адрес _____

Телефон _____

ПОРУЧИТЕЛЬСТВО

Я, гражданин

Ф.И.О. законного представителя полностью

настоящим прошу записать моего сына / мою дочь

Ф.И.О. сына/дочери полностью

обучающегося _____ класса _____

(Наименование МОУ)
дата рождения « _____ » 20 _____ г.
на библиотечное обслуживание.

Обязуюсь соблюдать Правила пользования _____

(Наименование учреждения)

(далее – Учреждение), в том числе, ручаюсь за своевременное возвращение им (ею) книг, взятых во временное пользование.

Я предупрежден(а) о том, что как законный представитель несу ответственность за действия (бездействие) моего сына/дочери, связанные с использованием ресурсов учреждения, предусмотренную Уголовным кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными правовыми актами, а также Правилами пользования Учреждения.

Я даю свое согласие Учреждению (местонахождение: _____

_____) на автоматизированную и неавтоматизированную обработку предоставленных персональных данных с целью организации библиотечного обслуживания и сохранности книжных фондов и иных информационных ресурсов Учреждения.

Паспорт _____

Серия, номер документа, дата и орган выдачи

Адрес места жительства (с почтовым индексом): _____

Место работы, должность полностью: _____

Дата рождения « _____ » _____ г.

Контактные данные (при наличии):

Домашний телефон (с кодом) _____

Рабочий телефон (с кодом) _____

Сотовый телефон _____

Дата « _____ » 20 _____ г. Личная подпись _____ / _____

Приложение 3
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
Муниципальным бюджетным
учреждением культуры
«Шатковская централизованная
библиотечная система»

Форма заполнения читательского формуляра

ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center; padding: 2px;">ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ</th></tr> <tr> <td style="width: 16.6%; padding: 2px;">Год</td><td style="width: 16.6%;"></td><td style="width: 16.6%;"></td><td style="width: 16.6%;"></td><td style="width: 16.6%;"></td><td style="width: 16.6%;"></td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Рег.№</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> № читательского билета _____ Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____ Место прописки (код) _____ Возрастная категория (код) _____ Социальная категория (код) _____ _____ Состоит читателем библиотеки с _____ Дата записи _____ Дата перерегистрации _____ Правила библиотеки обязуюсь выполнять. _____/_____ подпись читателя	ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ						Год						Рег.№					
ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ																			
Год																			
Рег.№																			

Приложение №4
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
Муниципальным бюджетным
учреждением культуры
«Шатковская централизованная
библиотечная система»

БЛОК-СХЕМА
административной процедуры
по предоставлению муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного, библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотеки»

