

Российская Федерация
Администрация Стародубского района Брянской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 28.12.15 № 689
г. Стародуб

Об утверждении
административных регламентов по
предоставлению муниципальных
услуг муниципальными бюджетными учреждениями
культуры Стародубского
муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Стародубский краеведческий музей» (приложение № 1).

2. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Стародубский межпоселенческий районный Дом культуры» (приложение № 2).

3. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Стародубская межпоселенческая районная библиотека» (приложение № 3).

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на врио заместителя главы администрации по социальным вопросам Колесникову Н.В.

Глава администрации



Т.А. Серяк



**Административный регламент предоставления
муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»**

I. Общие положения

**1.1. Предмет регулирования административного регламента
предоставления муниципальной услуги**

Административный регламент «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги (далее Услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги. Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.2. Потребители муниципальной услуги (описание заявителей)

Потребителями муниципальной услуги (далее Пользователи) являются любые физические и юридические лица (в том числе в лице их уполномоченных представителей). Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены уставом МБУК СМРБ в зависимости от функциональных особенностей, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

**1.3. Порядок информирования о правилах предоставления
муниципальной услуги**

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками МБУК СМРБ.

Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

а) наименование и почтовый адрес: 243240, Брянская область, г. Стародуб, пл. Советская, д. 17.

б) справочный номер телефона: (848348) 2-23-51.

в) адрес официального сайта: <http://starodub-biblioteka.ru>, электронная почта: bibl.raion@yandex.ru.

г) график работы: ежедневно с 10-00 до 18-00 час.

Воскресенье с 9.00 до 18.00 час, выходной – суббота,

Последний четверг каждого месяца – санитарный день.

- д) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.
- е) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.
- ж) текст административного регламента.
- з) краткое описание и состав муниципальной услуги.
- и) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним.
- к) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции МБУК СМРБ и ответы на них.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении МБУК СМРБ, на официальном сайте МБУК СМРБ, а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению Заявителя.

Информация о предоставляемой муниципальной услуге также может доводиться до заявителей посредством средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях МБУК СМРБ и на других площадках.

При обращении с гражданами работники МБУК СМРБ обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

1.4. Исполнение муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» включает: хранение, формирование и обработка библиотечных фондов в соответствии с библиотечными стандартами; организация бесплатного доступа к документам библиотечных фондов (книги, периодические издания и пр.); содержание читателя (обеспечение помещением; обеспечение информационно-компьютерной техникой и выходом в Интернет); удовлетворение информированных запросов читателей; предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания; выдача документа по требованию либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию; предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей»

2.2. Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Стародубская межпоселенческая районная библиотека» (далее – МБУК СМРБ), а также ее структурными подразделениями.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- обеспечение доступа заявителей к справочно-поисковому аппарату и базам данных МБУК СМРБ;
- предоставление во временное пользование населению необходимых информационных материалов в печатном, электронном виде или на электронных носителях;
- удовлетворение духовных, личностных и интеллектуальных потребностей населения;
- нравственное, эстетическое, патриотическое воспитание граждан;

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» предоставляется постоянно.

2.4.2. Сроки предоставления муниципальной услуги регламентируются Правилами пользования МБУК СМРБ.

2.5. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги

Конституция Российской Федерации»;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 N 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;

Постановление Правительства РФ от 11.11.2005 N 679 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VI Ежегодной сессии Конференции РБА 24.05.2001);

Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденные приказом Минкультуры России от 14.11.1997 № 682;

Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика»;

Закон Брянской области от 11.10.2006 № 90-3 «О библиотечном деле в Брянской области»;

Модельный стандарт поселенческой библиотеки Брянской области: утверждён приказом управления культуры Брянской области от 14.01.2008 г. №0111/004;

Распоряжения и рекомендации Департамента культуры Брянской области.

Устав Стародубского муниципального района;

Постановления и распоряжения главы администрации Стародубского муниципального района;

Нормативно-правовые акты Стародубского районного Совета народных депутатов;

Приказы начальника отдела культуры администрации Стародубского муниципального района;

Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Стародубская межпоселенческая районная библиотека» Стародубского района;

Правила пользования услугами муниципального бюджетного учреждения культуры «Стародубская межпоселенческая районная библиотека» Стародубского района;

Приказы директора муниципального бюджетного учреждения культуры «Стародубская межпоселенческая районная библиотека».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившемуся заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.6.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия.

2.6.3. При личном обращении для предоставления муниципальной услуги производится регистрация пользователя - оформляется читательский формуляр - это документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

2.6.4. Для получения муниципальной услуги посредством телефонной связи и через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты) никаких документов не требуется. Регистрация производится согласно информации, переданной пользователем.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Заявителю может быть отказано в приеме документов по следующим основаниям:

- нечеткий оттиск документа;
- просроченный документ или его отсутствие;
- представление неполного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- несвоевременная подача заявки на участие в мероприятии.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- время обращения пользователей, когда библиотека закрыта для посещения;
- отсутствие документов (изданий) в фондах библиотеки;
- отсутствие информации в базах данных (далее БД), информационно-поисковых системах (далее ИПС) библиотеки;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;
- отказ пользователя от передачи запроса по каналам МБА;
- утеря или порча документов из фондов библиотеки;
- нарушение сроков возврата документов из фондов библиотеки;
- причинение ущерба библиотеке;
- нарушение Правил пользования библиотекой.

2.9. Размер и основания платы за муниципальную услугу

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9.2. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальными нормативными правовыми актами МБУК СМРБ: Правилами пользования библиотеками, Положением о платных услугах, Прейскурантом цен на платные услуги.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Центральный вход в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, графике работы библиотеки.

2.10.2. В МБУК СМРБ и сельских библиотеках должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

2.10.3. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.10.4. МБУК СМРБ и сельские библиотеки должны быть оснащены оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

2.10.5. Помещения МБУК СМРБ и сельских библиотек должны быть оборудованы персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к справочно-библиографическому аппарату (далее СБА), ИПС и базам данных, печатающим устройством.

2.10.6. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.10.7. В помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться соответствующий температурный режим.

2.10.8. МБУК СМРБ и сельские библиотеки должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг (мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными).

2.10.9. Информация о порядке оказания муниципальной услуги, извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги, образцы заполняемых документов, информация о месте нахождения МБУК СМРБ и сельских библиотек, графике работы, почтовый адрес и контактные телефоны размещены на информационных стендах и фасадных вывесках.

2.10.10. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

2.10.11. В целях создания условий беспрепятственного доступа инвалидов вход в здание оборудуется специальными приспособлениями и устройствами (пандусами и поручнями).

2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.11.1. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотеки;
- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.11.2. Качественные показатели:

- оперативность, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- возможность получения информации о муниципальной услуге через различные

каналы, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения.

Последовательность выполнения административных процедур

3.1. Прием и регистрация запроса

3.1.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Прием и регистрация запроса» является обращение пользователя в МБУК СМРБ и ее структурные подразделения.

3.1.2. Ответственное лицо того структурного подразделения, в которое обратился пользователь, осуществляет прием документа и регистрацию запроса в тетради справок в день поступления запроса. В ходе приема ответственное лицо производит проверку наличия документа, проверяет действительность основного документа, удостоверяющего личность.

3.1.3. При личном обращении для предоставления муниципальной услуги производится регистрация пользователя - оформляется читательский формуляр, ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.1.4. Производится регистрация запроса в тетради справок, согласно информации предоставленной со слов пользователя.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 10 минут.

3.2.. Поиск информации по запросу.

3.2.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Поиск информации по запросу» является консультационная помощь ответственного лица в поиске и выборе источников информации.

3.2.2. Специалист того структурного подразделения МБУК СМРБ, в которое обратился пользователь в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по методике самостоятельного поиска документов, доступу к фондам, СБА, ИПС, базам данных библиотек, доступа к сети Интернет.

Максимальное время консультирования специалистом МБУК СМРБ получателя муниципальной услуги – 10 минут.

3.2.3. Пользователь (самостоятельно) либо с помощью специалиста того структурного подразделения МБУК СМРБ, в которое обратился, определяет вариант получения информации.

Варианты получения информации:

- выдача печатного документа (издания) во временное пользование;
- предоставление пользователю СБА (в т.ч. электронный каталог) для самостоятельной работы;
- предоставление доступа к электронным базам данных (ЭБД) удаленного доступа, информационно-поисковым системам (ИПС) библиотеки;
- выполнение заказов по межбиблиотечному абонементу (МБА);
- предоставление доступа к сети Интернет,

3.3. Выдача результата.

3.3.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Выдача результата» является определение пользователем варианта получения информации.

3.3.2. Специалист того структурного подразделения МБУК СМРБ, в которое обратился пользователь, осуществляет выдачу информации по выбранному варианту.

Обслуживание пользователя и выдача результатов производится в соответствии с Положением об отделе, Правилами пользования библиотекой.

3.3.3. При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист структурного подразделения МБУК СМРБ, в которое обратился пользователь, предоставляет их пользователю в соответствии с Положением о платных услугах.

3.3.4. Конечным результатом процедуры «Выдача результата» является предоставление найденной информации по выбранному варианту по теме запроса и регистрация выданной информации в формуляре читателя.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 15 минут.

3.4. Срок и полнота выдаваемой информации по теме запроса, поступившего посредством телефонной связи обговаривается с заявителем во время приема запроса.

3.5. Выполнение запроса, поступившего через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты) производится в течение 3 рабочих дней, с момента получения запроса.

Ответом может быть мотивированный отказ в выдаче информации по запросу (если процедура является невыполнимой в силу технических возможностей; если услуга является дополнительной или сервисной).

3.6. Муниципальная услуга считается оказанной, если пользователю предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок проведения контроля за исполнением административного регламента:

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором МБУК СМРБ.

4.1.2. Специалист, ответственный за предоставленную муниципальную услугу несет персональную ответственность. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.1.3. Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором учреждения. Директор МБУК СМРБ организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4.1.4. Внешний контроль за предоставлением услуги осуществляется отделом культуры администрации Стародубского муниципального района.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателя услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов МБУК СМРБ.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также могут проводиться по конкретному обращению получателя услуги.

4.2.2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателя услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.. Действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги на основании настоящего административного регламента, могут быть обжалованы у директора МБУК СМРБ.

5.3. Заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) специалистов МБУК СМРБ:

Жалоба может быть:

- отражена письменно в «Книге жалоб и предложений».
- направлена письменно по адресу: 243240, Брянская область, г. Стародуб, пл. Советская, д. 17
- направлена по электронной почте: bibl.raion@yandex.ru
- высказана устно на личном приеме у директора МБУК СМРБ.

5.4. Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копию.

5.5. Директор учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6. Ответ на жалобу подписывается директором учреждения.

5.7. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации жалобы.

5.9. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов семьи;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.10. О решении директора МБУК СМРБ об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.11. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

VI. Внесение изменений в административный регламент

Изменения в настоящий административный регламент вносятся:

- в случае изменения законодательства Российской Федерации, Брянской области и муниципальных правовых актов, распоряжений администрации Стародубского муниципального района, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- в случае изменения структуры органа, к сфере деятельности которого относится предоставление муниципальной услуги;
- на основании результатов анализа практики применения административного регламента.