****

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА**

### Красноярского края

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«17» 01. 2019 г. г. Енисейск № 5-п

Об утверждении административного Регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 г. № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации города Енисейска от 22.07.2010 г. №186-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов», руководствуясь ст. ст. 8, 43, 44, 46 Устава города Енисейска, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению №1;

2. Отменить постановления администрации города Енисейска «Об утверждении Административного Регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» от 24.05.2011 №170-п, от 12.02.2013 № 63-п, от 28.03.2013 № 133-п, от 12.03.2014 №72-п, от 21.06.2016 № 131-п;

 3. Контроль над выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы города по социально-экономическому развитию Белошапкину Е.А.

 4. Постановление подлежит публикации в газете «Енисейск-Плюс» и размещению на официальном интернет – портале органов местного самоуправления г. Енисейска [www.eniseysk.com](http://www.eniseysk.com/).

 5. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем официального опубликования.

Глава города В.В.Никольский

Ким Зоя Анатольевна

8 391 95 2 49 78

Приложение № 1

к постановлению

администрации г. Енисейска

 от 17.01.2019г. № 5-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное

обслуживание пользователей библиотеки»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

          1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях доступности и повышения качества оказания муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения.

1.2.  Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г.,

Федеральный закон от 06 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Красноярского края от 28.06.2007 № 2-190 «О культуре»;

[Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации представления государственных и муниципальных услуг;](http://docs.cntd.ru/document/902228011)

[Федеральный закон от 24  ноября 1995 года № 181-ФЗ "О  социальной  защите инвалидов в Российской Федерации;](http://docs.cntd.ru/document/902228011)Протокол заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 8.11.2016 г. № 143 п. 5

Федеральным Законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным Законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральный закон от 26.05.1996 ФЗ-54 «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральным Законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»

Уставом МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Енисейска,

Уставом МБУК «Енисейский краеведческий музей имени А.И.Кытманова»

Правилами пользования библиотекой,

настоящим Административным регламентом.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» г. Енисейска, объединяющая пять городских библиотек (далее – ЦБС согласно приложению №1) и муниципальным бюджетным учреждением культуры «Енисейский краеведческий музей имени А.И.Кытманова».

1.3.  Применяемые понятия  и определения.

В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

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

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

Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

Библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

Библиотечная система - объединение библиотек в структурно-целостное образование;

Библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

Библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

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;

Межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

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

Общедоступная библиотека - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

Читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

1.4.       Пользователем библиотек является юридическое или физическое лицо, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.5.       Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или вне стационарные формы обслуживания, обеспечиваемых  финансированием за счет средств муниципального бюджета и средств федеральных программ.

1. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1.      Порядок информирования о муниципальной услуге

Информация об оказываемых муниципальных услугах находится непосредственно в учреждении. Вывеска, содержащая информацию о графике работы, размещается при входе в здания библиотек.

Информация о месте нахождения и графике работы ответственного органа за предоставление муниципальной услуги и о местонахождении муниципальных библиотек,  смотреть Приложение №1к данному регламенту.

        2.2. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (в том числе о ходе исполнения услуги) заявители могут обратиться:

- с устным обращением;

- посредством телефонной связи;

- с письменным обращением;

- по электронной почте.

Информирование производится по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том, числе:

- об ответственном за предоставление муниципальной услуги на каждом этапе ее предоставления: сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах в сети Интернет, адресах электронной почты, сведения о графике (режиме работы);

- о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги;

- о действиях заявителя, являющихся основанием для предоставления муниципальной услуги;

- о результате оказания муниципальной услуги;

- об основании отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги;

- иными вопросами, связанными с предоставлением муниципальной услуги.

            Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- актуальность;

- достоверность и полнота;

- четкость в изложении;

- удобство и доступность;

- оперативность предоставления информации.

 2.3. Обязанности должностных лиц при информировании по вопросам предоставления муниципальной услуги.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги посредством телефонной связи специалист, сняв трубку, должен назвать наименование своего подразделения, должность, фамилию, имя, отчество. Дать ответ на заданный вопрос, а в конце информирования специалист должен кратко подвести итог разговора.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он должен переадресовать его директору учреждения и сообщить об этом заинтересованному лицу, указав номер контактного телефона.

Устное информирование осуществляется специалистом при личном обращении заинтересованных лиц за информацией.

Специалист, осуществляющий устное информирование на личном приеме, принимает меры для дачи полного отчета на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением иных специалистов.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться с письменным обращением, либо согласовать другое время для устного информирования.

Письменные обращения направляются   посредством почтовых отправлений, по электронной почте, либо предоставляются лично.

Ответ на обращение заинтересованных лиц о ходе предоставления муниципальной услуги должен быть направлен заявителю в течение 30 дней со дня получения обращения.

В случае, когда письменный запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию библиотеки, обращение направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующую организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

            2.4.      Сроки предоставления услуги.

Муниципальная услуга исполняется в течение всего календарного года.

Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица должностное лицо осуществляет не более 10 минут.

Время ожидания личного приема получателями муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Продолжительность приема у должностного лица, осуществляющего прием граждан, не должна превышать 10 минут.

Должностное лицо уполномоченного органа, ответственного за соблюдение последовательности действий и принятие решений работниками - директор.

максимальное время ожидания при регистрации (перерегистрации) должно составлять не более 3 (7) минут;

время ожидания на получение консультативной помощи в поиске и выборе источника информации должно составлять не более 10 минут.

срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги (доступ к документу) должно составлять не более 15 минут (в случае доставки документа по межбиблиотечному абонементу (МБА) – до 10 рабочих дней).

Работа на компьютере производится по предварительной записи. Если нет очереди (максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги должен составлять 10 минут), пользователь регистрируется и сразу получает автоматизированное рабочее место.

Пользователь имеет право заранее, за 7 дней, записаться у специалиста читального зала в удобное для себя время. Предварительная запись осуществляется в «Журнале резервирования рабочего времени»  с указанием фамилии, имени, отчества, номера места, а также времени начала и окончания сеанса работы.

В случае неявки по предварительной записи или опоздания более чем на 10 минут после заказанного времени место считается свободным и может быть занято другим пользователем. При возникновении спорных ситуаций между пользователями следует обращаться к специалисту читального зала.

При  большом количестве пользователей (задействованы все автоматизированные рабочие места пользователей) время на компьютерах с базами данных может быть ограничено до 60 минут. Дополнительное время предоставляется при наличии свободных мест.

2.5. Порядок пользования библиотекой, в том числе электронной в   читальных залах включает следующее:

- жители города Енисейска становятся пользователями  библиотеки после предъявления библиотекарю документов, удостоверяющих их личность. Согласно правилам пользования публичными библиотеками за несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители;

- специалист читального зала заводит на пользователя читательский формуляр, который является основанием для постоянного пользования  автоматизированным рабочим местом. При обслуживании нового пользователя сотрудник читального зала проводит с пользователем ознакомительную беседу о правилах пользования электронной библиотеки и электронного читального зала;

- специалист читального зала регистрирует пользователя в «Журнале регистрации пользователей»;

- основные виды электронных изданий, предоставляемые пользователю, устанавливаются в соответствии с ГОСТ 7.83-2001 «Межгосударственный стандарт. Системы стандартов по

информации, библиотечному издательскому делу (СИБИД). Электронные издания. Основные виды и выходные системы».

Результатом действий специалиста, ответственного за предоставление услуги, является обеспечению доступа к информации, существующей в том числе и в электронном виде.

2.6.      Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями, установленными для отказа в предоставлении муниципальной услуги, являются:

            1)  отсутствие запрашиваемого издания в фонде библиотеки;

      2)    запрос заявителя противоречит нормам авторского права.

Предоставление  муниципальной услуги приостанавливается в случае изменения законодательства Российской Федерации, Красноярского края, нормативных и правовых актов города Енисейска, регулирующих предоставление муниципальной услуги, изменения структуры органов исполнительной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей муниципальной услуги.

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

2.8. Формы предоставления муниципальной услуги.

Учреждением предоставляется муниципальная услуга "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" в стационарных условиях, вне стационара.

- в стационарных условиях - непосредственно в помещении библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу;

- вне стационара - в ходе организации выездного обслуживания с использованием книжного фонда Учреждения (формат библиобуса, выезд в другие организации, другие формы).

2.9. Состав (содержание) муниципальной услуги:

- предоставление пользователям книг и других видов документов в бумажном, аудиовизуальном и электронном форматах;

- выдача справок и предоставление консультаций посетителям библиотеки, в том числе в виртуальном режиме удаленным пользователям библиотеки;
- обеспечение доступа к сети Интернет и к единой информационной системе;
- формирование и учет фондов библиотек, приобретение новинок книжной продукции и периодических изданий;

- библиографическая обработка документов и организация каталогов;

- обеспечение физического сохранения и безопасности библиотечного фонда, посредством создания условий для обеспечения сохранности фондов, количества и качества отреставрированных документов;

- методическое и библиографическое обеспечение развития библиотек и экспертно-аналитическая деятельность;

- организация выставок и проведение культурно-просветительских мероприятий;

- активное наполнение сайта учреждения;

- обеспечение материально-технического оснащения библиотек;

- создание комфортных условий для пользователей и персонала библиотеки, посредством обеспечения безаварийной работы инженерного оборудования и соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, поддержания комфортной температуры с использованием эффективных систем отопления и кондиционирования воздуха;
- обеспечение безопасности персонала, пользователей и ресурсов библиотеки.

2.10.      Описание результатов предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение равной доступности и повышения качества 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 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 услугу.

            2.11.      Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно обеспечивать:

1.      Соответствие санитарно-эпидемиологическим и правилам, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда;

2.      Комфортное расположение заявителя и должностного лица, осуществляющего прием;

3.      Возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

4.      Наличие телефонной связи;

Места       предоставления     муниципальной       услуги      должны быть  оборудованы информационными стендами, на которых размещается информация о днях и времени приема граждан, настоящий регламент.

Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами, телефонной связью, Интернет.

В местах предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

Помещения для предоставления муниципальной услуги гражданам с ограниченными возможностями здоровья, размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.

Помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски.

В помещениях предоставления муниципальных услуг расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должны соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

При невозможности создания в учреждении условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов учреждением проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объекту с учетом разумного приспособления.

Помещения для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, оснащаются соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

 Специалисты учреждений оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги.

В зданиях учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, должен быть предусмотрен гардероб.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения учреждений, предоставляющих услугу, 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».

Помещения учреждений, предоставляющих услугу, должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской.

Помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды, организованные в соответствии с требованиями административного регламента, а также места для ожидания приёма заявителями и места для заполнения запросов, которые должны быть оборудованы местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации. Места ожидания и места для заполнения запросов должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Специалисты при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

Информационные стенды в учреждениях, предоставляющих услугу, оборудуются в доступном для заявителя месте и содержат следующую обязательную информацию:

Копия устава учреждения;

Административный регламент;

Перечень муниципальных услуг, оказываемых учреждением;

Перечень структурных подразделений администрации, фамилия, имя отчество должностных лиц, номера телефонов должностных лиц;

Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги;

Блок-схему, наглядно отображающую последовательность прохождения всех административных процедур (Приложение №2);

Сведения о графике (режиме) работы учреждения;

Образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

Почтовый адрес, номера телефонов, электронной почты учреждения;

График приема граждан;

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны;

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

При наличии на территории, прилегающей к учреждению, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

В учреждениях обеспечивается:

допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории органа социальной защиты населения;

Допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации муниципальной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.12. Требование к предоставлению муниципальной услуги

            Муниципальная услуга предоставляется  бесплатно.

1. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Предоставление муниципальной услуги по обеспечению доступа юридических и физических лиц к предоставлению муниципальной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию граждан включает в себя следующие административные процедуры:

·        запись (перерегистрация) пользователей библиотеки;

·        предоставление муниципальной услуги (абонемент, читальные залы);

·        предоставление муниципальной услуги по организации культурно-просветительских мероприятий;

·        предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных и библиографических запросов.

3.1. Порядок получения доступа к муниципальной услуге:

Для получения доступа к муниципальной услуге "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" в городе лицам старше 14 лет необходимо совершить следующие действия:

- лично обратиться в библиотеку;

- предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фамилию, имя, отчество фотографию, сведения о месте регистрации);

- получить в библиотеке, документ, предоставляющий право на посещение библиотеки.

лицам младше 14 лет необходимо совершить следующие действия:

- лично с родителями (законными представителями) обратиться в библиотеку, предоставляющую муниципальную услугу, в рабочее время;
- предъявить документ, удостоверяющий личность родителя или законного представителя (паспорт или иной официальный документ, содержащий фамилию, имя, отчество фотографию, сведения о месте регистрации);

- получить в библиотеке, документ, предоставляющий право на посещение библиотеки.

3.2. Запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку включает следующее:

Процедура записи пользователя в библиотеку включает следующее:

- просмотр работником отдела записи и контроля документов читателя (паспорт);

- работник сверяет данные паспорта с заполненной заявителем регистрационной карточкой;

- проверяет наличие учетно-регистрационной карточки, был ли заявитель записан раньше в библиотеку и вносит данные заявителя в учетно-регистрационную карточку, проставляет номер читательского формуляра.

- ознакомление читателя с правилами пользования, расположением отделов, справочным аппаратом и т.д.

Для перерегистрации читателя работник проверяет сведения о пользователе в регистрационной картотеке и в картотеке читательских формуляров по паспорту, в случае необходимости вносит изменения, делает отметку с перерегистрации.

Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результат действия и порядок передачи результата – запись в библиотеку и оформление  читательского формуляра.

3.3. Предоставление муниципальной услуги (абонемент, читальные залы) включает следующее:

Выдача документов в читальных залах включает следующее:

- работник читального зала принимает у пользователя читательское требование;

- работник читального зала по читательскому требованию либо устному запросу находит требуемый документ в фонде читального зала, если документ находится в отделе  книгохранения, работник читального зала передает требование в отдел книгохранения;

- работник читального зала проставляет отметку о выдаче документа из фонда читального зала в формуляре читателя, документ отдает пользователю (книжный формуляр остаются у библиотекаря в читательском формуляре);

- при возврате пользователем документов работник читального зала принимает документы и проставляет отметку в читательском формуляре о возврате документа;

Выдача документов из книгохранения включает следующее:

- работник отдела книгохранения подбирает документы по требованиям пользователей в фонде книгохранения;

- из документа, снятого с полки, работник книгохранения вынимает книжный формуляр, сверяет номер на формуляре с инвентарным номером документа, который направляется в читальный зал для выдачи пользователю. Работник читального зала ставит роспись и дату на книжном формуляре;

- при отсутствии местонахождении документа на месте в фонде книгохрания, сотрудник сверяет с картотекой выданных документов, картотекой отказов, проверяет наличие документа среди книг, предназначенных для расстановки, и делает отметку о причине отказа читательского требования и отдает работнику читального зала;

- в случае, если не удалось установить место нахождения документа, работник книгохранения направляет требование на проверку в отдел комплектования и обработки документов;

- работник отдела проверяет требование по Генеральному алфавитному каталогу, либо по электронному каталогу, по инвентарным книгам и предоставляет сведения о наличии затребованного документа работнику из отдела книгохранения.

Выдача документа на абонементе включает следующее:

- прием и выдача документов пользователям:

- работник достает читательский формуляр и делает отметки о принятии документов от пользователя; сверяет записи в читательском формуляре с принимаемым документом;

- работник абонемента оказывает пользователю помощь в выборе документов в открытом доступе путем устной консультации.

При обслуживании нового пользователя сотрудник абонемента проводит с пользователем ознакомительную беседу о правилах пользования абонементом, порядке выбора и оформления документов;

- за каждый полученный на абонементе экземпляр издания пользователь расписывается в книжном формуляре. При возвращении литературы подпись читателя погашается подписью библиотекаря. Формуляр читателя является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи читателю и приема библиотекарем книг и иных материалов;

- срок пользования литературой для различных категорий читателей и количество выдаваемых изданий на абонементе определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой;

- при возврате пользователем документов работник абонемента принимает документы;

- при продлении пользователем срока пользования документами работник абонемента продлевает срок пользования;

- при обслуживании пользователя, являющегося задолжником абонемента, работник абонемента взыскивает с пользователя пени, оформляет квитанцию об оплате пени в трех экземплярах: один экземпляр предоставляет пользователю, другой – бухгалтерии отдела культуры, третий экземпляр оставляет у себя.

3.4. Предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей включает следующее:

Работник, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов принимает у пользователя библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы и виды и хронологические рамки запросов. Выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию читателю;

- работник выполняет справку в письменной или устной форме на базе каталогов и картотек библиотеки, справочно-библиографического аппарата, с помощью Интернет;

- работник консультирует читателей у справочно-библиографического аппарата. Проводит беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска и т.д.;

- работник знакомит с общими требованиями и правилами составления библиографического списка;

- работник организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей специалистов методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах; системы избирательного распространения информации (ИРИ), групповое библиографическое информирование.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей, – руководитель соответствующего подразделения.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результатом действий специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, является предоставление информации в согласованные с ним сроки.

3.5. Библиотечное обслуживание  предоставляется бесплатно. Пользователи могут пользоваться в библиотеках другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых предусмотрен Уставом  учреждения и  Положением о платных услугах.

3.6. Основанием для предоставления муниципальной услуги является запись пользователя в  библиотеку, на основе документа, удостоверяющего личность пользователя (паспорт, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме № 2П, военный билет военнослужащего, паспорт моряка, удостоверение беженца и пр.).

3.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Пользователи библиотек – читатели обязаны соблюдать Правила пользования  библиотекой.

Пользователи, нарушившие Правила пользования и причинившие ущерб библиотекам, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при утере или порче документа из фонда библиотек  пользователи  обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов); при невозможности замены - возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе библиотек, пользователи обязаны возместить пени в соответствии с Правилами пользования библиотеками, могут быть переведены на залоговое обслуживание или лишены права пользования библиотеками на сроки, устанавливаемые администрацией.

За утрату произведений печати и иных материалов из фондов муниципального   учреждения, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых состоят несовершеннолетние.

1. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется руководителями учреждений и руководителями структурных подразделений учреждений.

4.2. Работник, ответственный за предоставленную муниципальную услугу несет персональную ответственность. Персональная ответственность работника закрепляется в должностной инструкции.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором  и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей в результате предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей о результатах предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей в результате предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей о результатах предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников библиотеки.

4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления  нарушений прав пользователей в результате предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год.  Неплановые проверки проводится по мере поступления жалоб.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (НЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1.Действия (бездействия) и решения должностных лиц учреждений культуры, ответственных за предоставление муниципальной услуги, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.2.Получатели муниципальной услуги вправе обжаловать действие (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.2.1.Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление (предложение, обращение), в том числе в электронной форме.

5.2.2. Случаи, при наличии которых заявитель вправе подать жалобу:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или 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 государственной или 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 государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или 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 государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

  2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

  3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

  4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

  5.3. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

  5.4. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

   1) удовлетворяет 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) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6. 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.

Приложение № 1

Справочная информация о  муниципальных  библиотеках.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Местонахождение и режим работы | Контактные данные |
| 1 | Центральная городская библиотека | г. Енисейск, ул. Ленина, 95График работы библиотеки:Вторник – воскресенье:с 9.00 до 19.00Выходной день: понедельникСанитарный день: первая пятница месяцаЛетний режим работы:выходной воскресенье | тел. (39195) 2 45 92 (директор)Городской абонементЧитальный залЦентр правовой информациител. (39195) 2  31  35E-mail:eniseybiblioteka@rambler.ruсайт библиотеки[www.biblen.ru](http://www.biblen.ru/)сайт города[www.eniseysk.com](http://www.eniseysk.com/)   |
| 2 | Городская детская библиотека | г. Енисейск, ул. Ленина, 110График работы библиотеки:Вторник  – воскресенье  10.00-18.00Понедельник- выходной деньЛетний режим работы:выходной воскресеньеСанитарный день: первая пятница  месяца | Телефон абонемента и читального зала (39195) 2 30 44,E-mail:gdb.eniseysk@mail.ru |
| 3 | Библиотека-филиал №1  | г.Енисейск, ул. Декабристов, 1Режим работы:Воскресенье – четверг:с 11.00 до 18.00Пятница, суббота  –выходные дниСанитарный день: первый  четверг  месяца | E-mail:eniseybiblioteka@rambler.ru  |
| 4 | Библиотека-филиал № 2 | г. Енисейск,  ул. Куйбышево, 23аГрафик работы библиотеки:Вторник – суббота:с 11.00 до 18.00Воскресенье, ,понедельник– выходные дниСанитарный день:первая пятница месяца | Тел:  (39195) 2 55 80E-mail:eniseybiblioteka@rambler.ru  |
| 5 | Библиотека-филиал № 3 | г. Енисейск,  ул. Рабоче-Крестьянская, 208График работы библиотеки:Вторник-суббота:с 11.00 до 18.00Воскресенье, понедельник - выходные дни.Санитарный день:первая пятница месяца. | E-mail:eniseybiblioteka@rambler.ru |
| 6 | МБУК «Енисейский краеведческий музей имени А.И.Кытманова» | г. Енисейск, ул. Ленина, 106г. Енисейск ул. Бабкина, 8График работы библиотекиПонедельник – пятница:с 9.00 до 17.00Выходной день: суббота, воскресеньеСанитарный день: первая пятница месяца | Тел. 8 391 95 2 21 09 (директор)8 391 95 2 21 29 (вахта)E-mail:ekmmuzey@mail.ru  |

 Приложение № 2

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки

Обращение заявителя в учреждение

Регистрация заявителя

Заполнение читательского формуляра

Библиотечное, библиографическое

и информационное обслуживание

пользователей библиотеки