

СОГЛАСОВАНО

Директор МКУК «МЦБС»



В.В. Завьялова

УТВЕРЖДАЮ:

Начальник Отдела культуры администрации Сосновского муниципального района



Т.И. Маркина

Приказ № 10

от « 17 » февраля 2016 г.

## РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» для применения в Муниципальном Казенном Учреждении Культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (МКУК МЦБС)**

с. Долгодеревенское  
2016 год

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

**1. Общие положения**

1.1. Регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» для применения в Муниципальном Казенном Учреждении Культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система», подведомственного Отделу культуры администрации Сосновского муниципального района (далее по тексту – Регламент и (или) Услуга, соответственно) разработан в целях организации библиотечного обслуживания населения, повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении данной муниципальной услуги.

1.2. Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, включая обращение за услугой, ее регистрации, получение услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей услуги.

1.3. Муниципальный орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги – Отдел культуры администрации Сосновского муниципального района (далее по тексту Учредитель).

1.4. Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области и администрации Сосновского муниципального района Челябинской области:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ»;
- Приказ министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20 февраля 2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Закон Челябинской области «О библиотечном деле в Челябинской области» от 30 ноября 2001 г. № 1523;
- Постановление Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области от 16.03.2015 года № 1368 «Об утверждении перечня ведомственных муниципальных услуг

и работ в сфере культуры»;

- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными правовыми актами администрации Сосновского муниципального района Челябинской области

1.4. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное казенное учреждение культуры подведомственное отделу культуры администрации Сосновского муниципального района: «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» (далее по тексту – муниципальное учреждение), включающее в себя структурные подразделения, расположенные на территории Сосновского муниципального района (далее по тексту – библиотеки).

1.5. Услуга предоставляется юридическому или физическому лицу независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Получатели Услуги имеют право доступа в муниципальное учреждение и свободного выбора муниципального учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы муниципального учреждения. Получатели Услуги, которые не могут посещать муниципальное учреждение в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты, CD-диски, видеокассеты (далее - документы) из фондов общедоступных библиотек через внестационарные формы обслуживания.

1.6. Получатели Услуги имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

1.7. Услуга включает в себя:

- получение во временное пользование любого документа на абонементе, в читальном зале, через внестационарные формы обслуживания из фонда муниципального учреждения, а также пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- справочно-библиографическое обслуживание, предоставление свободного и бесплатного доступа к информационно-справочным системам: КонсультантПлюс, Гарант);
- организацию массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, клубов и читательских объединений и т.д.

## **2. Требования к порядку предоставления Услуги**

2.1. Документы, необходимые для предоставления Услуги.

2.1.1. Для получения Услуги необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.1.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями (законными представителями) и с их письменного согласия - поручительства (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

2.1.3. Граждане, которые сами не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и

с ограниченными физическими возможностями, регистрируются на основании доверенности, предоставленной их поручителями (приложение № 2 к настоящему Регламенту).

## 2.2. Порядок информирования о предоставлении Услуги

### 2.2.1. Информация о порядке оказания Услуги предоставляется:

- непосредственно в муниципальном учреждении или библиотеке
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте муниципального учреждения.

### 2.2.2. Информацию об оказании Услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на официальном сайте;
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципального учреждения и библиотек;
- в средствах массовой информации.

2.2.3. При ответах на телефонные и устные обращения получателей Услуги должностные лица сотрудники муниципального учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил получатель Услуги, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности сотрудника, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он может переадресовать его в библиотеку или сообщить номер телефона, по которому можно получить информацию.

2.2.4. Время получения информации о процедуре предоставления Услуги при личном обращении получателя Услуги от должностных лиц сотрудников муниципального учреждения и библиотеки не должно превышать 20 минут.

2.2.5. Письменные обращения получателей Услуги о порядке предоставления, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются должностными лицами муниципального учреждения с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

2.2.6. На информационных стендах в муниципальном учреждении и в библиотеках размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- адрес, номера телефонов, факса и график работы;
- адрес электронной почты;

- правила пользования в библиотеке;
- текст административного регламента предоставления Услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»
- порядок обжалования решений действий или бездействий должностного лица предоставления Услуги.

Информационные стенды должны быть максимально приближены к каждому получателю Услуги, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть оформлен удобным для чтения шрифтом.

### 2.3. Сроки осуществления Услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Положения и плана работы библиотеки. Услуга предоставляется с момента записи получателя Услуги в библиотеке.

2.3.2. Срок предоставления Услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от получателя Услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

2.3.3. Ожидание получателем Услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 40 минут.

### 2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

2.4.1. В предоставлении Услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- несоответствие заявки деятельности библиотеки согласно Устава;
- нарушение получателем Услуги Правил пользования библиотеки;
- в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.

2.4.2. Право на предоставление Услуги сохраняется за получателем на необходимый ему срок в случае соблюдения Правил пользования библиотекой.

2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги, установленные законодательством.

2.5.1. Предоставление Услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.5.2. Помещения для предоставления Услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки.

2.5.3. В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.5.4. Сотрудники библиотеки, оказывающие Услугу, обязаны по желанию посетителей



предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

2.5.5. Сотрудники библиотеки, оказывающие Услугу, должны обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

2.5.6. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления ;
- схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;
- противопожарными системами;
- предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой.

### **3. Административные процедуры**

3.1. Исполнение Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Обслуживание на абонементе.

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию в Сосновском муниципальном районе Челябинской области, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться Услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента. Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

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

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней; периодические издания текущего месяца выдаются на дом на 5 дней. По истечении 30 или 5 дней получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем Услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель Услуги прекратил посещать библиотеку, по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

3.1.2. Обслуживание в читальном зале.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования читального зала под роспись.

В читальном зале получатель Услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр получатель Услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня. Получатель Услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа. Из читального зала документы на дом не выдаются. Время обслуживания получателя Услуги в читальном зале составляет 20 минут.

### 3.1.3. Внестационарное обслуживание.

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться как трудовые коллективы, обслуживаемые по договорам с библиотекой, так и отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

а) обслуживание получателей услуг в населенных пунктах, находящихся на удалении от стационарных библиотек, производится сотрудниками отдела внестационарного обслуживания. Доставка литературы осуществляется через библиобус 1 раз в месяц, по специальному графику.

Библиотекарь на основании документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента получателя Услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов. Документы получателю Услуги предоставляются сроком на 30 дней. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. По истечении 30 дней библиотекарь меняет документы согласно заявке получателя Услуги, которая осуществляется по телефону или при личном контакте с библиотекарем. При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя Услуги вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

б) Предоставление Услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- получатель Услуги может обратиться в библиотеку лично по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес. В случае отсутствия у получателя Услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении Услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;
- Библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление Услуги в тетради учета;
- получателю Услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение

3-х дней с момента поступления заявки;

- при первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента;
- по желанию получателя Услуги документы из фондов библиотеки могут быть выданы его родственникам, социальным работникам, знакомым по доверенности, утвержденной Приложением № 2 настоящего Регламента и заполненной получателем Услуги;
- доверенность оформляется на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента;
- Библиотекарь на основании доверенности получателя Услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона;
- Библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них;
- получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней; периодические издания текущего месяца выдаются на дом на 5 дней. По истечении 30 или 5 дней получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

3.1.4. Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;
- об отсутствующих в запросе получателя Услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического элемента;
- о литературе по определенной теме, интересующей получателя Услуги;
- сведения, факты, интересующие получателя Услуги.

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

Получатель Услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю Услуги по его запросу. Время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 1 часа.

3.1.5. муниципальное учреждение в целях формирования духовно наполненного досуга, популяризации лучших образцов отечественной и зарубежной литературы организуют бесплатно для получателей Услуги различные формы массовых мероприятий согласно п.1.7 настоящего Регламента.



3.1.6. Конечным результатом предоставления Услуги является удовлетворение информационных потребностей получателя Услуги.

#### **4. Порядок и формы контроля над предоставлением муниципальной услуги и исполнением Регламента**

4.1. Контроль над совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль проводится Директором муниципального учреждения в плановом порядке.

4.3. Внешний контроль осуществляется Учредителем и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ обращений и жалоб получателей Услуги;
- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления к Учредителю и органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления Услуги.

4.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются и рассматриваются Учредителем с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении Услуги).

#### **5. Порядок обжалования действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления Услуги**

5.1. Получатели Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента.

5.2. Обращение заявителей может осуществляться в письменном или устном виде, направленное по почте, электронной почте, на Интернет-сайт.

5.3. Письменное обращение (жалоба) получателя Услуги должно содержать следующую информацию:

- наименование библиотеки или фамилию, имя, отчество библиотекаря;
- фамилия, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес заявителя;
- текст обращения;
- личную подпись заявителя;
- дату составления обращения.

К письменному обращению могут быть приложены документы или их копии, на которые заявитель ссылается в обращении.

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

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Прием письменных обращений в библиотеку осуществляется директором муниципального учреждения или Учредителем в лице начальника.

5.5 Письменное обращение, поступившее Учредителю или в муниципальное учреждение в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю с указанием причин продления рассмотрения.

5.6. Прием заявителей осуществляется в течение установленного режима работы библиотек. Во время приема может быть принята устная форма обращения. При устной форме обращения заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального учреждения или библиотеки, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7 Обращения заявителей в установленной форме фиксируются в журнале регистрации заявлений и обращений граждан.

5.8. Требования к жалобе (претензии), поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе (претензии), поданной в письменной форме.

5.9. Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений, предусмотренных п.5.3 настоящего Регламента;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию

Учредителя или муниципального учреждения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

5.10. Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

## **6. Заключение**

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для исполнения сотрудниками муниципального учреждения и библиотек.

6.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения в установленном порядке.

Приложение № 1  
к Регламенту предоставления  
муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное  
обслуживание пользователей библиотеки» для применения  
в МКУК МЦБС

**Образец поручительства**

Я \_\_\_\_\_

прошу записать в \_\_\_\_\_ библиотеку

моего сына (мою дочь) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ года рождения

учащегося (учащуюся) \_\_\_\_\_ класса, школы \_\_\_\_\_

Обязуюсь:

контролировать своевременность возврата документов в Библиотеку

возмещать ущерб за нарушение сроков пользования

возмещать стоимость за порчу или утерю документов

домашний адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ телефон: \_\_\_\_\_

место работы: \_\_\_\_\_

данные паспорта: \_\_\_\_\_

дата, подпись \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Регламенту предоставления  
муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное  
обслуживание пользователей библиотеки» для применения  
в МКУК МЦБС

**Образец доверенности**

Я \_\_\_\_\_

проживающая(ий) \_\_\_\_\_

паспорт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

доверяю \_\_\_\_\_

проживающей (ему) по адресу \_\_\_\_\_

паспорт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

место работы \_\_\_\_\_

получать и сдавать документы в \_\_\_\_\_

библиотека

дата, подпись \_\_\_\_\_