



АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД ДЕСНОГОРСК»  
СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.07.2013 № 6.52

Об утверждении новой редакции Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Администрация муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области постановляет:

1. Утвердить новую редакцию прилагаемого Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения».
2. Признать утратившим силу Административный регламент, утвержденный постановлением Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области от 11.08.2011г. №808.
3. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете «Десна», размещению на официальном сайте Администрации и вступает в силу с момента его подписания.

Глава Администрации



М.А. Хоботов

УТВЕРЖДЕН

Постановлением Администрации

муниципального образования

«город Десногорск» Смоленской области

от « 23 » 07 2013 г. № 652

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**по предоставлению муниципальной услуги**  
**«Библиотечное обслуживание населения»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее - Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.2. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

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

**Орган обеспечения** предоставления муниципальной услуги – Муниципальное бюджетное учреждение «Десногорская центральная библиотека» муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области

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

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

**Абонемент** - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

**Библиографическая справка** – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания (уточняющая справка);

**Библиографический список** – упорядоченное множество библиографических записей;

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

**Библиотекарь** - штатный сотрудник библиотеки;

**Библиотечный каталог** - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки. В МБУ «Десногорская библиотека» действуют карточные и электронные каталоги;

**Выдача документа (копии документа)** – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя на всех видах носителей информации из фонда

библиотеки, из электронных информационных систем, а также полученных по системе МБА (межбиблиотечного абонемент);

**Выполнение информационного запроса** - в настоящем регламенте включает:

- выдача документа из библиотечного фонда по требованию;
- выдача копии документа (печатной, электронной) в части, не касающейся авторских прав;
- выполнение библиографической справки;
- выполнение фактографической справки;
- консультации в части обучения информационной культуре пользователя

**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 (книга, газета, журнал, альбом, кассета, диск);

**Копия** - документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

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

**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 и пр.;

**Пользователь библиотеки** - физическое или юридическое лицо, которое обращается в библиотеку и (или) получает её услуги;

**Удаленный пользователь** – пользователь, получающий доступ к услугам библиотеки через Интернет-сайт;

**Фактографическая справка** – ответ на запрос, содержащий фактические сведения;

**Читальный зал** – форма обслуживания читателей, предусматривающая выдачу документов для работы в помещении библиотеки;

**Читатель библиотеки** – лицо, пользующееся библиотекой на основании официальной записи в установленных документах (читательский билет, регистрация в БД «Читатели»).

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

1.3.1. Нормативно-правовые и регламентирующие документы федерального значения:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 08.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный Закон от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Закон Российской Федерации от 27.12.1991 года №2124-1 «О средствах массовой информации»;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1
- Постановление Правительства РФ от 24.07.1997 № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации»;
- Постановление Минтруда РФ от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Минкультуры РФ от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»
- Государственные и отраслевые стандарты по библиотечной и информационной деятельности.

1.3.2. Нормативно-правовые и регламентирующие документы регионального значения:

- Закон Смоленской области от 28.12.2004 № 117-з «О культуре»;

1.3.3. Муниципальные нормативно-правовые акты:

- Устав муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области;
- Постановление Главы Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области от 02.02.2007 № 80 «Об утверждении положения о порядке предоставления платных услуг муниципальными учреждениями культуры и спорта муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области.

1.3.4. Локальные нормативно-регламентирующие документы:

- Устав муниципального бюджетного учреждения «Десногорская центральная библиотека» муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области, утвержденный Постановлением Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области № 811 от 12.08.2011 года;

- Правила пользования муниципальным бюджетным учреждением «Десногорская центральная библиотека» муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области от 27.01.2013 г.;

- Положение о платных услугах, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением «Десногорская центральная библиотека» муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области от 09 января 2013 года.

1.4. Ответственным исполнителем муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения является МБУ «Десногорская библиотека».

1.5. Получателями муниципальных услуг являются любые физические и юридические лица (далее – получатели услуги). Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, обслуживаются библиотекарями на дому. Получателями муниципальной услуги являются все желающие, вне зависимости от пола, возраста, национальности, конфессиональной принадлежности, гражданства. Все пользователи имеют право свободного выбора информации в соответствии со своими потребностями и интересами.

1.6. Основанием для получения муниципальных услуг является обращение получателя муниципальных услуг с информационным запросом в МБУ «Десногорская библиотека».

1.7. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информированных запросов читателей:

- выдача документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;

- предоставление доступа к документу, вне зависимости от его содержания и формы хранения;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа (заполненное требование, список). Требование должно содержать следующие данные: Полочный индекс ББК, Авторский знак, Автор, Заглавие, Место издания, Издательство, Год издания, Источник публикации (для статей); Библиографические записи в списке должны соответствовать действующим ГОСТам;
- предоставление фактографической информации: в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте;
- обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом – алгоритм поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списков литературы в соответствии с требованием ГОСТов.

## **2. Требования к порядку предоставления муниципальных услуг**

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги. Информация о порядке получения муниципальных услуг представляется:

- непосредственно на информационных стендах в МБУ «Десногорская библиотека» (далее – Библиотека);
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- посредством личного контакта сотрудников Библиотеки с пользователями.

2.2. Информация о местонахождении и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Информация о местонахождении, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты Библиотеки приводится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

График работы Библиотеки приводится в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- для физических лиц – в соответствии с графиком работы учреждения незамедлительно и (или) по договоренности с сотрудником библиотеки в случае сложности заявки;
- для организации групп – незамедлительно по предварительной заявке;
- для юридических лиц срок ожидания возможности удовлетворения услуги после подачи ими заявки составляет 1 рабочий день и более в зависимости от сложности заявки.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

- представлен неполный комплект документов, требуемых в соответствии с пунктом 2.6 настоящего регламента;
- запрос (заявка) на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню плановых мероприятий;
- запрашиваемый материал включён в Федеральный список экстремистских материалов;
- заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользователь нарушил Правила пользования МБУ «Десногорская библиотека».

Пользователи библиотеки обязаны соблюдать Правила пользования библиотекой.

Пользователи библиотеки, нарушившие Правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования библиотекой, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

#### 2.5. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Место для информирования и приема заявок, ожидания заявителей должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, оборудованием (столами, кафедрами для возможности оформления документов), бумагой, ручкой.

#### 2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, места жительства).

Несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

Предоставления документов, удостоверяющих личность не требуется: для получения муниципальной услуги через Интернет-сайт МБУ «Десногорская библиотека».

#### 2.7. Требование к исполнению муниципальной услуги.

Предоставление данной муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Устава МБУ «Десногорская библиотека» и Правил пользования Десногорской центральной библиотекой, определяющих основные цели и направления деятельности.

Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом МБУ «Десногорская библиотека», Положением о платных услугах, предоставляемых МБУ «Десногорская библиотека» и утвержденном председателем Комитета по культуре и молодежной политике Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области, перечня и прейскуранта услуг МБУ «Десногорская библиотека».

Библиотека предоставляет скидки при проведении различных акций, в т.ч. в период школьных и студенческих каникул, скидки 50% по платным услугам: ветеранам войны и труда, инвалидам труда и детства, многодетным семьям, студентам и школьникам, при наличии подтверждающих документов.

### 3. Административные процедуры по библиотечному обслуживанию населения

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры и время на их выполнение:

- Прием и регистрация Пользователей – 10 минут;
- Ознакомление с Правилами пользования, услугами МБУ «Десногорская библиотека» и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность – 15 минут;

- Оформление читательского формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность пользователя, либо его законного представителя) с личной подписью Пользователя, являющегося Договором присоединения – 10 минут;

- Выдача Пользователю документа в пользование по требованию – 10 минут;

3.1. При личном обращении пользователей:

- обращение пользователя с запросом, приём и регистрацию пользователей на основании документа, удостоверяющего личность, а для лиц до 14 лет - на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей – 10 минут;

- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность – 15 минут;

- оформление читательского билета (формуляра) с личной подписью заявителя – 10 минут;

- анализ тематики запроса, консультационную помощь в поиске и выборе источников информации – 15 минут;

- выдачу результата предоставления услуги или мотивированный отказ в выдаче – 10 минут.

Предоставление услуги при личном обращении заявителя осуществляется в часы работы МБУ «Десногорская библиотека».

3.2. При письменном обращении пользователей:

- регистрацию письменного запроса в тетрадь учета справок – 10 минут;

- оформление читательского билета (формуляра) – 10 минут;

- анализ тематики запроса и подготовку ответа на запрос – 15 минут;

- направление ответа на запрос заявителя – 10 минут.

Ответ на письменный запрос пользователей муниципальной услуги ответ направляется почтой, в т.ч. электронной почтой, или по факсу в адрес получателя муниципальной услуги в срок, не превышающий 10 дней со дня обращения.

3.3. При обращении пользователя по телефону:

- при ответах на телефонные звонки потребителей сотрудники Библиотеки информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

- при невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю.

- консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроков оказания муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;

- иным вопросам, связанным с порядком оказания муниципальной услуги.

3.4. Услуга считается качественно оказанной, если потребителю услуги предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности предоставления услуги по причине, указанной в подпункте 2.4 настоящего Административного регламента.

3.5. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в МБУ «Десногорская библиотека», пользователю представляется информация о месте её получения или даются рекомендации по её поиску.

3.6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводятся в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

#### **4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

Текущий контроль за предоставлением специалистами МБУ «Десногорская библиотека» муниципальной услуги осуществляется Комитетом по культуре и молодежной политике Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области, директором МБУ «Десногорская библиотека», заместителем директора (по основной работе), заведующими секторами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы Комитета по культуре и молодежной политике, учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

Директор учреждения (заместитель директора, заведующий сектором) организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдением законодательства Российской Федерации.

В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

#### **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги**

Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В части досудебного обжалования:

Пользователь вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении срока, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента лично, по телефону, по почте, электронной почте МБУ «Десногорская библиотека», Комитета по культуре и молодежной политике Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области.

Комитет по культуре и молодежной политике Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области:

Почтовый/юридический адрес: 216400, Смоленская область, город Десногорск, здание Администрации, кабинет 305;

Телефоны:

Приемная: 8(48153) 7-24-58, факс: 8(48153)7-24-58;

Специалист по культуре, курирующий работу библиотек: 7-22-42

Адрес электронной почты: [kksdm@bk.ru](mailto:kksdm@bk.ru),



Режим работы:

Понедельник - четверг 8.00 – 17.15

пятница 8.00 – 16.00

обед 12.00 – 13.00

Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения, нарушающие права и свободы пользователя.

Жалобу на действия библиотечных работников Десногорской центральной библиотеки можно подать непосредственно директору библиотеки.

часы работы: понедельник - пятница 8.30 -17.30: обед 12.00 -13.00

телефон 8(48153) 7-29-84; факс: 8(48153) 7-13-18, 3-34-26;

Электронный адрес: [desnalib@yandex.ru](mailto:desnalib@yandex.ru).

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе, на действия (бездействия) и решения должностных лиц Библиотеки, директор Библиотеки принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

## 6. Заключение

6.1. Настоящий регламент при предоставлении муниципальной услуги является обязательным для органа обеспечения предоставления муниципальной услуги – муниципального бюджетного учреждения «Десногорская центральная библиотека» муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области.

6.2. По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься муниципальные правовые акты, локальные акты. Данные муниципальные правовые и локальные акты не могут противоречить положениям настоящего регламента.

**Исполнитель - Муниципальное бюджетное учреждение «Десногорская центральная библиотека» муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области**

**Почтовый/юридический адрес** 216400, Смоленская область, г. Десногорск, 2 микрорайон

**Адрес сайта в Интернет:** [www.desna-lib.ru](http://www.desna-lib.ru)

**Адрес электронной почты:** [desnalib@yandex.ru](mailto:desnalib@yandex.ru).

Адреса, телефоны, E-mail

Отдел	Почтовый адрес	Телефоны	E-mail
<b>Администрация</b>			
Директор	мкр. 2	7 – 29 - 84	desnalib@yandex.ru
Зам. директора		7 – 29 - 84	desnalib@yandex.ru
<b>Секторы Десногорской центральной библиотеки</b>			
Сектор информационно-методический <ul style="list-style-type: none"> <li>• Читальный зал</li> <li>• Информационно - справочная служба</li> </ul>		7 – 13 - 70	
Сектор чтения <ul style="list-style-type: none"> <li>• Абонемент (взрослая кафедра)</li> </ul>		7 – 13 - 70	
Сектор юношеского чтения <ul style="list-style-type: none"> <li>• Абонемент (юношеская кафедра)</li> </ul>		7 – 13 - 70	
Сектор электронных технологий <ul style="list-style-type: none"> <li>• ЦДПИ</li> <li>• ГуЦ</li> </ul>		3 – 34 - 26	desnalib@yandex.ru
Центр краеведения		7 – 13 - 70	
Сектор комплектования и обработки библиотечных фондов		7 – 13 - 18	

Подробная информация с указанием размещения секторов библиотеки размещена на сайте [www.desna-lib.ru](http://www.desna-lib.ru) в разделе «Секторы».

**График работы  
МБУ «Десногорская библиотека»**

Режим работы учреждения для пользователей:

- с 11-00 часов до 19-00 часов без перерыва.
- воскресенье с 10-00 часов до 18-00 часов.
- выходной день – суббота.
  
- с 01.06. по 01.09. с 11-00 часов до 19-00 часов без перерыва.
- выходные дни – суббота, воскресенье.

Последний день каждого месяца – санитарный день.

Индивидуальный график работы библиотеки возможен на основании приказа директора МБУ «Десногорская библиотека».

**Блок – схема  
по предоставлению документа в пользование по требованию  
(библиотечное обслуживание населения)**

