

**Российская Федерация
Республика Алтай
Администрация
муниципального образования
«Чойский район»**

**Россия Федерациязы
Алтай Республиканын
«Чой аймак»
муниципал тозолмо
администрациязы**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ЈӧП

17 июня 2024 года

с.Чоя

№ 442

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

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Правительства Республики Алтай от 28 декабря 2018 г. № 417 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления регионального государственного контроля (надзора) и предоставления государственных услуг, признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Республики Алтай и внесении изменений в некоторые постановления Правительства Республики Алтай»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации муниципального образования «Чойский район» по социальным вопросам.

Глава муниципального образования
«Чойский район»

И.А. Русских

УТВЕРЖДЁН
постановлением администрации
муниципального образования
«Чойский район»
От 17 июня 2024 №442

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

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Далее Регламент и муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечного обслуживания, а также создания комфортной, доступной среды для услуги, определения сроков и последовательности административных и социальных гарантий на библиотечное обслуживание, гарантий развития библиотеки с учетом современных требований.

Предметом регулирования Регламента предоставления муниципальной услуги является регулирование отношений, возникающих между Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (Далее – Библиотека) и физическими или юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги.

1.2 В целях настоящего Административного регламента применяются следующие понятия:

- **административный регламент**- нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги;
- **библиотека**- информационное, культурное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;
- **библиотечное обслуживание**- совокупность разных видов деятельности по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;
- **библиотечный каталог**- совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фондов библиотеки;
- **внестационарное библиотечное обслуживание** — обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента и др.;
- **заявители (потребители муниципальной услуги)** – физическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие муниципальные услуги с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;
- **пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;
- **справочно-поисковый аппарат (СПА)** — совокупность информационно поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документ;
- **читательский формуляр** – документ, предназначенный для учета

пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

- **фондодержатель** – учреждение (библиотека), распоряжающаяся документом (книгами) из своих фондов.

1.3. Заявителями (пользователями) являются физические и юридические лица Российской Федерации, обратившиеся за услугой в муниципальные библиотеки, их законные представители, а также инвалиды и маломобильные группы населения.

1.4. Библиотеки организуют в рамках своих полномочий деятельность библиотек-филиалов по предоставлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек. Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адреса электронной почты и режиме работы библиотек указана в Приложении № 1 к Регламенту.

1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам исполнения муниципальной услуги.

1.5.1. Библиотека предоставляет информацию в различных формах и через различные источники в целях гарантированного информирования граждан о данной услуге, порядке и условиях доступа к её получению, а также возможных результатах и последствиях.

1.5.2. Потребители вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой услуге, обеспечивающей их компетентный выбор. Информация должна быть понятна потребителям, исключать неоднозначные формулировки понятий и не должна содержать специальных терминов и определений.

1.5.3. Информация о Библиотеке и оказываемой услуге предоставляется в различных, доступных для потребителей видах и формах:

- в помещениях Библиотеки в удобном для обозрения месте, а также в виде информационных буклетов, листовок;

- при непосредственном обращении в Библиотеку от должностных лиц в пределах их компетенции;

- по телефону;

- на официальном сайте муниципального образования «Чойский район» в сети Интернет: <https://биц.чойский-район.рф/> ;

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в сети Интернет;

- по письменному запросу.

1.5.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, должностные лица подробно и в корректной форме информируют граждан об условиях и порядке получения муниципальной услуги.

1.5.5. По письменному запросу заинтересованного лица ответ направляется ему в письменном виде, электронной почтой в зависимости от способа обращения за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении этого заинтересованного лица.

1.5.6. Содержание информации.

1.5.6.1. На информационных стендах в учреждении содержится следующая информация:

- полное наименование Библиотеки, адрес, телефоны;
- режим работы Библиотеки;
- перечень оказываемых Библиотекой дополнительных услуг, в том числе платных с указанием стоимости;
- административный регламент по оказанию услуг;
- правила пользования Библиотекой;
- инструкция и План эвакуации, в случае пожара и чрезвычайных происшествий;
- способы доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения.

1.5.6.2. Консультации по получению услуги предоставляются непосредственно в помещении Библиотеки, а также по телефону сотрудником учреждения:

- о местонахождении Библиотеки и способах проезда к ней;
- о режиме работы Библиотеки;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

1.5.7. Библиотека имеет право по техническим и иным причинам менять режим работы. Информация о подобных изменениях доносится до потребителей посредством размещения объявления у входа в библиотеку.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2.2. Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» МО «Чойский район» (далее – Библиотека или МЦБС).

2.3. МЦБС - объединение библиотек, представляющее собой структурно-целостное учреждение, функционирующее на основе общего фонда и штата сотрудников, единого руководства, организационного, методического и технологического единства.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача пользователям во временное пользование документов (печатных и электронных изданий), фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная статистика;
- предоставление информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативных правовых актов по основной деятельности;
- выдача копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче копии документа по требованию;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа.

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.

2.5. Перечень нормативно-правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года). Официальный текст Конституции с внесенными поправками от 21 июля 2014 года опубликован на официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 1 августа 2014 года, в «Собрание законодательства РФ» 4 августа 2014 года № 31 ст. 4398;

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ. Опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 5 декабря 1994 года № 32 ст. 3301, «Российская газета» № 238-239 8 декабря 1994 года;

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ. Опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 29 января 1996 года № 5 ст. 410, «Российская газета» № 23, 6 февраля 1996 года № 24, 7 февраля 1996 года № 25, 8 февраля 1996 года № 27, 10 февраля 1996 года;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 года № 154-ФЗ. Опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 3 августа 1998 года № 31 ст. 3823, «Российская газета» № 153-154 12 августа 1998 года;

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 9 октября 1992 года № 3612-1). Опубликован в изданиях «Российская газета» № 248 17 ноября 1992 года, «Ведомости СНД и ВС РФ» 19 ноября 1992 года № 46 ст. 2615;

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов». Опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 2 января 1995 года № 1 ст. 1, «Российская газета» № 11-12 17 января 1995 года;

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле». Опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 2 января 1995 года № 1 ст. 2, «Российская газета», № 11-12 17 января 1995 года;

- Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях». Опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 15 января 1996 года № 3 ст. 145, «Российская газета» № 14 24 января 1996 года;

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 6 октября 2003 года № 40 ст. 3822, «Парламентская газета» № 186 8

октября 2003 года, «Российская газета» № 202 8 октября 2003 года;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Опубликован в изданиях «Российская газета» № 165 29 июля 2006 года, «Собрание законодательства РФ» 31 июля 2006 года № 31 (1 ч.) ст. 3448, «Парламентская газета» № 126-127 3 августа 2006 года;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Опубликован в изданиях «Российская газета» № 165 29 июля 2006 года, «Собрание законодательства РФ» 31 июля 2006 года № 31 (1 ч.) ст. 3451, «Парламентская газета» № 126-127 3 августа 2006 года;

- Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Опубликован в изданиях «Парламентская газета» № 8 13-19 февраля 2009 года, «Российская газета» № 125 13 февраля 2009 года, «Собрание законодательства РФ» 16 февраля 2009 года № 7 ст. 766;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ). Опубликован в изданиях «Российская газета» № 168 30 июля 2010 года, «Собрание законодательства РФ» 2 августа 2010 года № 31 ст. 4179;

- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». Опубликован в изданиях «Российская газета» № 297 31 декабря 2010 года, «Парламентская газета» № 1-2, 14-20 января 2011 года;

- Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности». Опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 29 июля 2002 года № 30 ст. 3031, «Парламентская газета» № 142-143 30 июля 2002 года, «Российская газета» № 138-139 30 июля 2002 года;

- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 27 ноября 1995 года № 48 ст. 4563 «Российская газета» № 234 2 декабря 1995 года;

- Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей». Опубликован в издании «Ведомости СНД и ВС РФ» 9 апреля 1992 года № 15 ст. 766;

- Постановление Правительства РФ от 26 июня 1995 года № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства». Опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 10 июля 1995 года № 28 ст. 2670, «Российская газета» № 178 13 сентября 1995 года;

- Постановление Правительства РФ от 28 апреля 2007 года № 252 «Об утверждении перечня профессий и должностей творческих работников средств массовой информации, организаций кинематографии, теле- и видеосъемочных коллективов, театров, театральных и концертных

организаций, цирков и иных лиц, участвующих в создании и (или) исполнении (экспонировании) произведений, особенности трудовой деятельности которых установлены трудовым кодексом Российской Федерации». Опубликовано в изданиях «Собрание законодательства РФ» 7 мая 2007 года № 19 ст. 2356, «Российская газета» № 100 15 мая 2007 года;

- Приказ Минкультуры России от 30 декабря 2014 года № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках». Опубликовано на официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru> 14.05.2015 года;

- Постановление Росстата от 11 июля 2005 года № 43 «Об утверждении статистического инструментария для организации Роскультурой статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии». Документ опубликован не был;

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 1 ноября 1994 года № 736). Опубликовано в издании «Библиотека и закон» выпуск 21 (2, 2006);

- Письмо Минкультуры РФ от 17.03.2005 № 7-01-16/08 «Об особенностях функционирования билетного хозяйства в сфере культуры и искусства Российской Федерации». Документ опубликован не был;

- «Базовые нормы организации сети и ресурсного обеспечения общедоступных библиотек муниципальных образований» (утверждены Конференцией Российской библиотечной ассоциации на XII Ежегодной сессии 16 мая 2007 г.);

- «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (документ принят на VI Ежегодной сессии Конференцией РБА 24 мая 2001 г.);

- «Модельный стандарт деятельности муниципальной публичной библиотеки Республики Алтай» (утвержден коллегией Министерства культуры и кино Республики Алтай);

- Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система » МО «Чойский район»;

- Правила пользования библиотекой;

- Номенклатура платных услуг в библиотеках МЦБС;

- Настоящий Регламент;

- иные нормативные документы Российской Федерации, Республики Алтай, Муниципальное законодательство и локальные нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание услуг.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившемуся заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность.

2.6.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными

представителями.

2.6.3. При личном обращении для предоставления муниципальной услуги производится регистрация пользователя оформляется Читательский формуляр.

2.6.4. Для получения Муниципальной услуги посредством телефонной связи и через информационно-телекоммуникативную сеть Интернет (при помощи электронной почты – mukbic2@yandex.ru) никаких документов не требуется. Регистрация производится согласно информации, переданной пользователем.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством РФ не предусмотрен.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- время обращения пользователей, когда библиотека закрыта для посещений;
- отсутствие документов (изданий) в фондах библиотеки;
- технические неполадки на серверном оборудовании и (или) технические проблемы с Интернет;
- утеря или порча документов из фондов библиотек МЦБС;
- нарушение сроков возврата документов из фондов библиотек МЦБС;
- причинение ущерба библиотеке;
- нарушение Правил пользования библиотеки.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9.2. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные в соответствии с локальными нормативными правовыми актами МЦБС, а также:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на объектах;
- допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск на объекты собаки проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года №386н;
- оказание сотрудниками, представляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальных услуг и при получении результата

предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не превышает 15 минут.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

2.11.1. Библиотеки размещаются в специальном, отдельно стоящем здании, в нежилом помещении или общественном здании. При размещении на 1 этаже жилого многоэтажного здания обеспечивается удобный и свободный подход для пользователей (пандусы для инвалидов) и подъезд для производственных целей самой библиотеки.

2.11.2. В состав помещений Библиотеки входят:

- гардероб;
- залы для приёма и обслуживания посетителей;
- книгохранилища;
- служебные помещения;
- санузел.

2.11.3. Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, должны отвечать следующим требованиям:

- соответствие санитарным правилам и нормам;
- соответствие требованиям пожарной безопасности;
- соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных;
- наличие сидячих мест, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении;
- соответствие требованиям по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, включающие:
 - возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
 - содействие со стороны должностных лиц, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;
 - возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
 - сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;
 - проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;
 - оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;
 - обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению

официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- оказание должностными лицами Учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а так же надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.12. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальных услуг.

2.12.1. Библиотека оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

2.12.2. В целях обеспечения качественного предоставления муниципальных услуг максимальный средний износ оборудования, исчисленный по максимальному сроку службы, не должен превышать 50%.

2.12.3. Места ожидания и предоставления муниципальных услуг, оборудованы:

- информационными стендами, схемами;

- столами/кафедрами и стульями для возможности оформления документов и обеспечиваются канцелярскими принадлежностями;

- автоматизированными рабочими местами для пользователей, в том числе с доступом в Интернет и к справочно-поисковому аппарату библиотек при их наличии, базам данных, информационно-правовым системам;

- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

- противопожарной системой и первичными средствами пожаротушения;

- автоматической системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12.4. При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения при необходимости.

2.12.5. Библиотечный фонд должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

2.12.6. Объем фонда Библиотеки корректируется (увеличивается или сокращается) в зависимости от реальных потребностей населения, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей.

2.12.7. Для обеспечения разнообразия и полноты документной базы обновление фонда составляет ежегодно не менее 3,8 % от прогнозируемой книговыдачи.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги

являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их исполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана на блок-схеме (Приложение № 2 к настоящему Регламенту).

Предоставление муниципальной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователя в библиотеку;
- выдача документов (печатных и электронных изданий);
- выполнение справки;
- организация массового мероприятия.

3.1.1 Административная процедура «Запись пользователя в библиотеку».

Последовательность действий при записи (перерегистрация) пользователя в Библиотеку

При записи пользователя в библиотеку работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- предоставляет Правила пользования библиотеками МЦБС (другие локальные нормативные акты МЦБС по вопросам организации библиотечного обслуживания);
- оформляет читательский формуляр, согласно данным документа, удостоверяющего личность пользователя.

Результат данной административной процедуры – запись пользователя в библиотеку.

3.1.2 Административная процедура «Перерегистрация пользователя».

При перерегистрации пользователей в Библиотеке (ежегодное переоформление документов на право получения муниципальной услуги) работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- сверяет персональные данные пользователя, зафиксированные в картотеке пользователей и читательском формуляре, с документом, удостоверяющим личность;

- в случае изменения персональных данных – редактирует записи в картотеке пользователей и в читательском формуляре;

- в случае наличия у пользователя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки документов) или других штрафных санкций приостанавливает возможность получения услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного

библиотеке до истечения срока штрафных санкций;

- фиксирует дату перерегистрации в картотеке пользователей и читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры – подтверждение права пользователя на получение муниципальной услуги в текущем году.

Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) пользователей в Библиотеке – библиотекарь, главный библиотекарь, заведующий Библиотекой.

3.1.3 Административная процедура «Выдача документов (печатных и электронных изданий)».

Выдача документов осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время – для всех категорий пользователей;

- абонеента, предусматривающего выдачу документов для использования вне стен библиотеки – для пользователей, имеющих постоянную регистрацию в Чойском районе.

Основанием для начала данной административной процедуры является устный или письменный запрос пользователя.

3.1.3.1 При выдаче/принятии документов в форме читального зала (традиционная выдача из фонда читального зала) работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр, при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»

- знакомит с порядком работы с документами в читальном зале в соответствии с Правилами пользования Библиотекой;

- принимает устный запрос у пользователя;

- консультирует пользователя у каталогов, картотек, полок открытого доступа, информирует о новых поступлениях;

- подбирает документы в фондах библиотеки согласно устному запросу;

- подбирает документы по учебной программе на основании списков литературы, выдаваемых учащимся и студентам;

- подбирает документы определенной тематики в подсобном фонде;

- сверяет выдаваемый документ с устным запросом, сверяет

книжные формуляры с названием книг, инвентарными номерами;

- проверяет документ на наличие дефектов;

- выдаёт документ пользователю:

- делает запись в читательском формуляре пользователя;

- раскладывает читательские формуляры в алфавите фамилий пользователей;

- принимает документы от пользователя: проверяет документ на наличие дефектов;

- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого

пользователем документа;

- откладывает документы на полку бронирования в случае, когда пользователь при длительной работе, хочет воспользоваться правом, сохранить за собой, запрошенные документы (длительность нахождения документов на полке бронирования 7 дней);

- погашает отметку о выдаче документов в читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий структурным подразделением Библиотеки.

При выдаче электронных документов через электронные информационные сети, предусматривающие предоставление документов посредством сети Интернет работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- получает запрос на документы;

- объясняет правила работы, методику поиска информации в сети Интернет;

- получает запрос на выдачу (распечатку) документа от пользователя;

- выдаёт документ пользователю (распечатывает, переносит цифровые копии на носитель информации).

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий структурным подразделением Библиотеки.

3.1.3.2. При выдаче/принятии документов в форме абонента работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр, при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- знакомит с порядком выдачи литературы на дом в соответствии с Правилами пользования библиотеками, с системой расстановки фонда;

- проверяет наличие запрашиваемого документа в алфавитном каталоге и наличие издания на полке;

- выдаёт документы пользователю: находит читательский формуляр, проверяет наличие страниц в документе, наличие/отсутствие дефектов в документе, записывает документы в читательский формуляр, получает личную роспись пользователя в читательском формуляре, делает отметку на контрольном листке;

- принимает документ от пользователя: находит читательский формуляр, сверяет инвентарный номер с записью в читательском формуляре, проверяет документ на наличие дефектов, списывает сдаваемый документ (вычеркивает из читательского формуляра инвентарный номер, ставит подпись о приеме);

- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий к состоянию возвращаемого пользователем документа;

- продляет срок пользования документом: находит читательский

формуляр, делает отметку о продлении срока пользования.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру –библиотекарь, главный библиотекарь, заведующий библиотекой.

3.1.3.3 Выдача документов в форме межбиблиотечного абонеента осуществляется в следующих режимах:

- локальном;
- удаленном.

При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонеента (далее – МБА) работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр и регистрационную карточку пользователя (персональный абонеент или коллективного пользователя), при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- знакомит с порядком выдачи литературы в соответствии Правилами пользования библиотеками Библиотеки, требованием заполнения бланк-заказа на документ.

3.1.3.4 При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонеента в локальном режиме работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- оформляет бланк-заказ, уточнив указанные пользователем сведения о заказанном документе, цели запроса, источнике получения информации;

- производит библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) Библиотеки);

- при необходимости координирует/перенаправляет заказ (проверяет наличие запрашиваемого документа в библиотеках города);

- получает документ (из фондов других библиотек);

- извещает пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;

- сверяет выдаваемый документ с бланк-заказом, проверяет наличие страниц и состояние документа, выдаёт документ (в читальный зал персональным абонеентам или коллективным пользователям за пределы библиотеки);

- принимает документ (сверяет документ с частью бланка-заказа, проверяет документ на наличие дефектов, делает отметку о приеме, возвращает к месту хранения);

- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий к состоянию возвращаемого пользователем документа.

3.1.3.5 При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонеента в удаленном режиме работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- получает почту на почтовом отделении и по электронной почте (вскрывает почтовые конверты, заказные бандероли, распечатывает электронные бланк-заказы);

- проверяет бланк-заказы на правильность заполнения: наличие номера абонента, почтового адреса, печати, подписи ответственного лица;

- оформляет абонемент (организация ранее не абонировалась): присваивает абоненту номер, заполняет карточку регистрации абонента МБА и разделитель (формуляр), указывает полное наименование библиотеки, почтовый/электронный адрес, телефон, фамилию, имя, отчество ответственного лица, дату открытия и номер абонента;

- вводит заказы в «Картотеку удаленных абонентов»;

- производит библиографическую доработку заказа (уточняет библиографические сведения по СПА Библиотеки);

- координирует/перенаправляет заказ (проверяет наличие запрашиваемого документа в библиотеках города, области, региона);

- отправляет абоненту извещение о результате запроса в телефонном режиме или по электронной почте;

- получает документ (из фондов других библиотек);

- подготавливает документ к выдаче: сверяет документ с бланк-заказом, проверяет наличие страниц и состояние документа, проставляет на бланк-заказе шифры документа, указывает инвентарный номер, количество документов, дату выдачи, указывает срок возврата;

- принимает документ, возвращенный абонентом, проверяет состояние документа, вынимает бланк-заказ из картотеки обслуживания абонентов, указывает на нем дату возврата документа;

- возвращает документ к месту хранения.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – библиотекарь, главный библиотекарь, заведующий библиотекой

3.1.4. Выполнение справки осуществляется в следующих режимах:

- локальном;

- удалённом.

Основанием для начала данной административной процедуры является разовый библиографический запрос пользователя.

При выполнении справки в локальном режиме работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- проводит индивидуальное и групповое консультирование пользователей по принципам организации справочно-библиографического аппарата Библиотеки, по алгоритму поиска информации в традиционных и электронных каталогах, методике составления библиографического списка в соответствии с ГОСТом 7.1.2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»;

- осуществляет прием и анализ запроса пользователя: выявляет цели

обращения к информации, содержательные и хронологические границы поиска, типы и виды требуемых документов, язык публикаций, форму представления информации (устно, письменно, бумажный/электронный носитель);

- выполняет адресно-библиографический, тематический, фактографический, уточняющий запрос в устной или письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат Библиотеки, ресурсы Интернет, а также полнотекстовые правовые базы данных;

- организует справочное обслуживание в режиме «запрос-ответ», в случае заключения с абонентом договора на информационно-библиотечное обслуживание;

Результатом действий является предоставление пользователю справочной и консультативной информации.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий структурным подразделением Библиотеки.

При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонеента в удалённом режиме работник МЦБС осуществляет следующие действия:

- осуществляет в дни работы библиотеки просмотр сообщений электронной почты для выявления новых запросов удаленных пользователей, связанных с поиском фактографической, тематической и др. информации;

- распределяет поступившие запросы между работниками;

- выполняет адресно-библиографический, тематический, фактографический, уточняющий запрос в письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат МЦБС, ресурсы Интернет, а также полнотекстовые правовые базы данных;

- готовит ответ с указанием источника получения информации (до 5 библиографических описаний) или библиографический список литературы (до 10 библиографических описаний), или ссылки на источник информации всеи Интернет для самостоятельного извлечения информации;

- отправляет ответ на адрес электронной почты пользователя.

Результатом действий является предоставление удаленному пользователю справочной и консультативной информации в электронном виде.

Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – библиотекарь, главный библиотекарь, заведующий библиотекой.

3.1.5. Административная процедура «Организация массового мероприятия»

Основанием для начала данной административной процедуры является проведение мероприятий и выставок с целью организации досуга и популяризации различных областей знания, продвижения чтения, повышения информационной культуры согласно календарному плану Библиотек.

Последовательность действий при организации массового мероприятия:

- подготовка мероприятия: назначение ответственных лиц, распределение обязанностей, выявление и налаживание контакта с партнерами, определение потенциальной аудитории (исходя из формы и темы проведения мероприятия), контроль над ходом подготовки;

- оповещение широкой аудитории о мероприятии: размещение информации, на информационных стендах, рассылка пресс-релизов в СМИ, распространение афиш, флаеров и пригласительных билетов;

- обеспечение проведения мероприятия: подготовка помещений, технических средств, наглядного оформления, соблюдение мер безопасности, организация встречи посетителей мероприятия.

Результатом действий является проведение массового мероприятия.

Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – библиотекарь, главный библиотекарь, заведующий библиотекой.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением Библиотекой положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами МБУК «МЦБС» МО «Чойский район», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Директор Библиотеки осуществляет текущий контроль за соответствием последовательности и сроков исполнения административных действий и выполнения административных процедур, определенных настоящим административным регламентом, проводит проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги сотрудниками Библиотеки. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя муниципальной услуги.

4.3. Персональная ответственность сотрудников Библиотеки закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. В случае выявления нарушений прав заявителя, по результатам проведенных проверок, в отношении виновных специалистов принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения

при предоставлении муниципальной услуги

5.1 Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц библиотеки, а также сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях,

некорректном поведении или нарушении правил служебного поведения должностными лицами библиотеки в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявители имеют право обратиться с устным или письменным обращением в адрес:

— директора библиотеки: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система библиотечная система» МО «Чойский район», 649180, Республика Алтай, Чойский район, с. Чоя, ул. Ленина, 38. Тел.: (8388 40)22240 E-mail: mukbic2@yandex.ru.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.3. Письменное обращение заявителя должно содержать:

— фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся обращение, почтовый адрес;

— наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество сотрудника, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

— суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:

— причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;

— обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

— иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в нём факты.

Заявитель подписывает обращение и указывает дату его написания.

По результатам рассмотрения обращения должностным лицом принимается решение об удовлетворении (при знании неправомерным действия (бездействия) либо в отказе в удовлетворении обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить его без ответа и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем уведомляется заявитель, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи

с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись библиотеку. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.3. Получатели муниципальной услуги могут направить своё обращение с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет:

— на официальный адрес электронной почты библиотеки.

Приложение №1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги
«Библиотечное,
библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки

**Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адресах
электронной почты и режиме работы библиотек
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная
система» МО «Чойский район»**

Юридический адрес: 649180 Республика Алтай, Чойский район, с.
Чоя, ул. Ленина, 38г.
Адреса и телефоны филиалов

| Наименование структурного подразделения | Контактный телефон | Адрес |
|--|-------------------------------|--|
| Верх- Пьянковская библиотека (филиал №1) МБУК МЦБС МО «Чойский район» | - | 649180, Республика Алтай, Чойский район. с.Ускуч, ул. Центральная, 2 |
| Паспаульская модельная муниципальная публичная библиотека (филиал №2) МБУК МЦБС МО «Чойский район» | 838840-25-4-16 | 649183, Республика Алтай, Чойский район. с.Паспаул, ул.Трофимова, 14 |
| Туньжинская библиотека (филиал№3) МБУК МЦБС МО «Чойский район» | - | 649193, Республика Алтай, Чойский район. с. Туньжа, ул. Центральная,22 |
| Уйменская библиотека (филиал №4) МБУК МЦБС МО «Чойский район» | - | 649187, Республика Алтай, Чойский район. с. Уймень, ул. Зеленая,15 |
| Ыныргинская библиотека им.В.Г.Бахмутова (филиал №5) МБУК МЦБС МО «Чойский район» | - | 649185, Республика Алтай, Чойский район. с. Ынырга, ул. Тихановского,8 |
| Сейкинская библиотека (филиал №6) МБУК МЦБС МО «Чойский район» | 8-38840-26-536 | 649189, Республика Алтай, Чойский район. с. Сейка, ул. Школьная, 20Б |

| | | |
|--|---|--|
| Советская библиотека-музей русского быта (филиал №7) МБУК МЦБС МО «Чойский район» | - | 649180, Республика Алтай, Чойский район. с. Советское, ул. Совхозная, 10 |
| Каракокшинская библиотека- музей села им. Н.У.Улагашева (филиал №8) МБУК МЦБС МО «Чойский район» | - | 649184, Республика Алтай, Чойский район. с. Каракокша, ул. Тартыкова, 28 |

Е-mail: mukbic2@yandex.ru

Наименование, адрес и телефоны учредителя Библиотеки:

Администрация муниципального образования «Чойский район». Республика Алтай, Чойский район, с. Чоя. ул. Ленина, 27, Тел.: (8388 40) 22- 1-58 Адрес интернет-сайта Администрации , где размещается информация о предоставлении услуги: <https://www.чойский-район.рф/>,

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте и на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» всеи Интернет.

Приложение №2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Блок – схема
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

