

АДМИНИСТРАЦИЯ

КРАСНОАРМЕЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от №.

|  |
| --- |
| Об утверждении Административных регламентов предоставлениямуниципальных услуг МУ «ЦБС Красноармейского МР» |
|  |

В соответствии с Постановлением администрации Красноармейского муниципального района Челябинской области от 15.08.2014 г. № 761 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Красноармейском муниципальном районе»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение № 1);
2. утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки» (Приложение № 2);
3. Признать утратившим силу постановление администрации Красноармейского муниципального района от 29.03.2010 г. № 183 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Красноармейского муниципального района».
4. Управлению делами администрации района (С.Г. Губанов) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации района (районная газета "Маяк») и разместить на официальном сайте администрации района.
5. Организацию выполнения настоящего постановления возложить на МКУ

 «Управление культуры» (Л.Д. Присяжная).

1. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя главы района, руководителя аппарата администрации района С.Ю. Сергеева.

Глава района Ю.А. Сакулин

Приложение № 1 к

Постановлению администрации

Красноармейского

муниципального района

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

 **«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»**

**1.Общие положения.**

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

 Регламент определяет сроки и последовательность действий при организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

 Предоставление муниципальной услуги обеспечивает доступ населения муниципального образования – Красноармейский муниципальный район к информационным ресурсам муниципальных библиотек, оказанию консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, выдаче во временное пользование документов из библиотечных фондов.

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

- с Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г.;

- Бюджетным кодексом Российской Федерации, статьёй 69.2 от 31.07.1998 №145-ФЗ;

-Налоговым кодексом Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146-ФЗ;

- Федеральным     законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав     потребителей»;

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

-Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

-Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

-Федеральным законом от 13.03.1995 №32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России»;

-Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

-Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»

-Распоряжением Правительства РФ от 19.10.1999 № 1683 «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»

- Приказ Минкультуры России от 14.11.1997 № 682 «Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;

- Устав Челябинской области, утвержденный ЗСО 25 мая 2006 г.;

- Закон Челябинской области от 30.11.04 № 324-30 "О библиотечном деле в Челябинской об­ласти».

- Закон Челябинской области от 28.11.02 № 117-30 "Об обязательном экземпляре документов Челябинской области"

- постановления и распоряжения губернатора Челябинской области;

- рекомендации Министерства культуры Челябинской области.

- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления

- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки (Утв. МК РФ 31 октября 2014 г.)

- Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек (2011 г.).

- Кодекс этики российского библиотекаря (2011 г.).

- Методических рекомендаций по развитию сети организаций культуры Челябинской области и обеспеченности населения услугами организаций культуры Челябинской области. Приказ Министерства культуры Челябинской области № 431 от 31.08.2017

Закон Челябинской области «О внесении изменений в Закон Челябинской области "О библиотечном деле в Челябинской области"» от 31 августа 2015 г. №216-ЗО.

- Устав Красноармейского муниципального района,

- решения Собрания депутатов Красноармейского муниципального района;

- постановления и распоряжения Главы Красноармейского муниципального района;

- Устав МУ «ЦБС Красноармейского МР».

- настоящий регламент

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

 2.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу – МУ «ЦБС Красноармейского МР», включающее в себя центральную районную библиотеку, центральную детскую библиотеку и 20 сельских библиотек.

Адрес: 456 660, Челябинская обл., Красноармейский р-н, с. Миасское, ул. Пионера, 43.

8(35150) 5-55-14 – директор МУ «ЦБС Красноармейского МР», методический отдел, отдел обслуживания

8(35150) 5-55-13 – Центральная детская библиотека, отдел комплектования и обработки литературы.

* 1. Результат предоставления муниципальной услуги:

 Юридическое или физическое лицо, каждый житель Красноармейского муниципального района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем МУ «ЦБС Красноармейского МР».

 Пользователи библиотек, лица с ОВЗ и МГН, имеют право получать документы из фондов библиотек через внестационарные формы обслуживания.

Результат оказания услуги:

- в стационарных условиях: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, выполнение библиографической справки, предоставление справки о наличии документа в фонде, предоставление информации о документе, предоставление документа для использования в помещении организации, оказывающей услугу;

- вне стационара: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление информации об экземпляре, предоставление экземпляра для использования в присутствии представителя организации, оказывающей услугу;

• Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления Муниципальной услуги могут являться:

• организация библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения;

• обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание единого информационного пространства;

• ведение справочного аппарата и пропаганда литературы, через различные формы культурно-массовых мероприятий.

Процедура предоставления услуги завершается путем выдачи жителям:

- справочно-информационной литературы, художественных книг и брошюр;

- предоставлении доступа к фонду периодических изданий.

 Конечным результатом исполнения муниципальной функции по организации библиотечного обслуживания населения является

 -успешное функционирование МУ «ЦБС Красноармейского МР», развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности библиотек

- удовлетворение информационных 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 документа.

 - предоставление библиографической информации;

 - обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом – алгоритм поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списков литературы в соответствии с требованием ГОСТов и т.п.;

 - предоставление консультативной и методической помощи библиотекарям сельских и школьных библиотек;

 - проведение социально-значимых, информационных и культурно-просветительских мероприятий;

2.3. Срок предоставления услуги

- при личном  обращении пользователя в МУ «ЦБС Красноармейского МР» предоставление муниципальной услуги осуществляется в день поступления запроса. Время выполнения муниципальной услуги составляет: при выдаче документа по требованию пользователя не более 15 минут; при выдаче справок - не более 30 минут; выполнение сложных тематических справок - не более 3 рабочих дней.

- при письменном обращении заявителя в МУ «ЦБС Красноармейского МР» максимальный срок выполнения муниципальной услуги – не более 3рабочих дней.

Режим работы Центральных библиотек:

с 1 сентября по 31 мая: с 1 июня по 31 августа:

Пн. – Пятн. 900 – 1800 Пн.- Пятн. 900 – 1800

Сб. - выходной Сб. - выходной

Вс. - 1000 – 1800 Вс.- выходной

 Последний четверг месяца – санитарный день

Сельские библиотеки работают в соответствии со своими утвержденными графиками.

* 1. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

 Федеральный закон от 27.04.1993 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

 Устав Челябинской области, утвержденный ЗСО 25 мая 2006 г.;

Закон Челябинской области от 30.11.04 № 324-30 "О библиотечном деле в Челябинской об­ласти».

 Устав МУ «ЦБС Красноармейского МР»

* 1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

 Граждане становятся пользователями библиотеки при ее посещении после предъявления документов, удостоверяющих их личность, а именно паспорт, военный билет или иной официальный документ.

 За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

 На основе предоставленных документов работник МУ «ЦБС Красноармейского МР» заполняет читательский формуляр (Приложение 2).

 При повторном обращении пользователи муниципальной услуги документы не предоставляют.

2.6.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В приеме документов, необходимых    для предоставления   услуги    может   быть отказано по следующим основаниям:

- отсутствие данного вида услуги в перечне муниципальных   услуг;

**-** нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

2.7.   Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении услуги может быть отказано по следующим основаниям:

  - отсутствие документа, удостоверяющих личность, и дающих право на получение муниципальной услуги (для детей до 14 лет – отсутствия документа, удостоверяющих личность одного из родителей или законных представителей ребенка);

завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

- отсутствие у заявителя документов, требуемых в п.2.6. настоящего регламента;

- заявитель не стал пользователем библиотеки;

- заявитель нарушил правила пользования библиотекой;

- заявитель причинил ущерб библиотеке

- обращение в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения.

2.8. Требования о бесплатной (платной) основе.

 Библиотечное обслуживание предоставляется бесплатно на территории Красноармейского муниципального района.

 Населению оказываются также платные услуги, перечень которых определяется Правилами Пользования библиотеками МУ «ЦБС Красноармейского МР» и Положением о платных услугах МУ «ЦБС Красноармейского МР».

 Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой и причинившие ей ущерб, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотекой или компенсируют ущерб.

2.9. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата.

Максимальное время ожидания при обращении для предоставления Муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания для получения консультации не должно превышать 40 минут.

## 2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

###  Требования к размещению учреждения для предоставления услуги

Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение библиотек, должно осуществляться с учетом пешеходной и транспортной доступности.

Здания, в которых расположены библиотеки района, непосредственно участвующие в предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда.

- помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736 по нормам охраны труда. Рабочие места специалистов библиотеки должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оказание муниципальной услуги; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

- текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

- места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются: - информационными стендами;

- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

- первичными средствами пожаротушения.

- помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески.

2.11.Показатели доступности и качества муниципальных услуг. Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4 настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований регламента предоставления муниципальной услуги.

Показателем объема оказания услуги является количество посещений (единиц).

- для услуги, предоставляемой в стационарных условиях, посещение - это достижение результата оказания услуги в помещении организации, ее оказывающей;

- для услуги, предоставляемой вне стационара, посещение - это получение результата оказания услуги с использованием документов фонда организации вне ее помещения;

- для услуги, предоставляемой удаленно через сеть Интернет, посещение -это получение результата оказания услуги посредством использования официального сайта организации в сети Интернет.

 В качестве показателя качества для услуги является показатель динамики посещений:

- для услуги, предоставляемой в стационарных условиях: динамика посещений библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процент);

- для услуги, предоставляемой вне стационара: динамика посещений внестационарных форм обслуживания библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процент);

- для услуги, предоставляемой удаленно через сеть Интернет: динамика удаленных посещений (посещений Интернет-сайта организаций, связанных с оказанием услуги) по сравнению с предыдущим годом (процент).

 Целевые показатели эффективности деятельности МУ «ЦБС Красноармейского МР» закреплены в Приложении 1 к Постановлению администрации Красноармейского муниципального района Челябинской области от 25.058.2015г.

**3. Состав последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде.**

 Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.

 Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

 Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

-обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу документов; осуществляет поиск информации в сети Интернет и по базам данных; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

-обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет прием (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме (выдаче) документа;

-обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

-обслуживает пользователя путем предоставления доступа к информационным ресурсам

**3.1**. Регистрация (перерегистрация) заявителя.

 Юридическим фактом, основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации (перерегистрации) является личное обращение заявителя.

 Специалист библиотеки, в которую обратился заявитель, осуществляет его регистрацию. Специалист библиотеки при регистрации проверяет подлинность документов, предоставленных заявителем. После проверки подлинности документов специалист библиотеки знакомит заявителя с правилами поведения в библиотеке и правилами пользования имуществом библиотеки, информирует заявителя о факте и целях обработки его персональных данных, его правах и обязанностях;

Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра. Максимальный срок выполнения административной процедуры -10 минут с момента обращения заявителя.

**3.2**.Справочно-библиографическое и информационное обслуживание.

 Основанием для начала административной процедуры справочно-библиографического и информационного обслуживания является устное и письменное обращение заявителя. Заявитель осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиографа. При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске заявителю предоставляется свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки. При поиске с помощью библиографа заявитель обращается к нему с библиографическим запросом в устной или письменной форме. При отсутствии документа в фонде библиотеки библиограф переадресовывает заявителя к специалисту, который принимает меры по его поиску в фондах библиотек системы района, устанавливает местонахождение документа и по согласованию с библиотекой-фондодержателем переадресует требование.

 Результатом административной процедуры является:

-нахождение необходимого заявителю документа;

-установление отсутствия документа в фонде библиотеки и переадресация запроса в другую библиотеку района или консультация по дальнейшему поиску документа в других библиотеках области, Интернет-ресурсах.

 Максимальный срок выполнения административной процедуры –письменно(1-10 источников) –30 мин -1 час;

- устно –30 мин.

3.3. Обслуживание заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во временное пользование.

Основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во временное пользование, является нахождение в фонде библиотеки документа, необходимого заявителю. После библиографического поиска документа заявитель обращается к специалисту библиотеки с устным запросом. Специалист библиотеки при выдаче документа проводит проверку наличия страниц документа. Специалист библиотеки производит запись на листке возврата документа и в читательском формуляре. Заявитель должен расписаться за каждый полученный документ на читательском формуляре. При возврате документов подпись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

 Во временное пользование сроком до 30 дней (взрослым) и до10 дней (детям до 14 лет) пользователям муниципальной функции по библиотечному обслуживанию бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов (не более 5 экземпляров) Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, конкретную информацию.

 В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено, а количество выдаваемых документов во временное пользование определяется правилами пользования библиотекой. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю необходимого документа в читальном зале или во временное пользование по абонементу. Максимальный срок выполнения административной процедуры -30 минут с момента обращения заявителя за выдачей документа. Фиксация административной процедуры производится путем заполнения читательского формуляра.

3.4. Предоставление дополнительных библиотечных услуг.

Юридическим фактом, основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя к сотруднику библиотеки. Сотрудник библиотеки информирует заявителя о тарифах на дополнительные библиотечные услуги. Тарифы на указанные услуги устанавливаются Приказом МУ «ЦБС Красноармейского МР» на основании калькуляции самостоятельно. Прейскурант стоимости дополнительных библиотечных услуг, заверенный печатью МУ «ЦБС Красноармейского МР» размещается на информационном стенде библиотеки. В результате денежных расчетов заявителю выдается документ, оформленный на бланке строгой отчетности. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю дополнительных библиотечных услуг.

3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является обращение заявителя. Заявитель обращается через сеть Интернет к электронному каталогу библиотеки, формулируя поисковый запрос по имеющимся поисковым полям.

 В ответ на запрос заявитель может получить два варианта ответа системы: "Нет в наличии" или ответ системы о наличии необходимых документов. В случае ответа "Нет в наличии" заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос. В случае ответа системы о наличии необходимой информации заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов, просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками библиотек, библиотекарями осуществляет должностное лицо уполномоченного органа – директор МУ «ЦБС Красноармейского МР»

**3.6**. Внестационарное обслуживание.

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

а) Для работников трудовых коллективов организаций, предприятий и учреждений доставка литературы осуществляется библиотекарем не реже 1 раза в месяц, по специальному графику.

При увольнении работника из организации, предприятия или учреждения, где организовано внестационарное библиотечное обслуживание, окончании учебного заведения обязательным является включение в обходной лист МУ «ЦБС Красноармейского МР» с отметкой библиотекаря о сданных документах.

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

 - получатель Услуги может обратиться в любую из библиотек МУ «ЦБС Красноармейского МР» 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;

- по желанию получателя Услуги документы из фондов библиотек МУ «ЦБС Красноармейского МР» могут быть выданы его родственникам, социальным работникам, знакомым по доверенности.

- доверенность оформляется на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги;

- 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. По истечении 30 дней получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

 **4.1.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками отдела, осуществляется руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами отдела, участвующими в предоставлении муниципальной функции.

**4.2**. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников отдела.

**4.3.** По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.4**. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании ежемесячных или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной функции по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления муниципальной функции).

**5. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

Действия (бездействие) МУ «ЦБС Красноармейского МР», должностных лиц и специалистов по предоставлению муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителями в досудебном (внесудебном) порядке.
    Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МУ «ЦБС Красноармейского МР», предоставляющее муниципальную услугу по адресу: Адрес: 456 660, Челябинская обл., Красноармейский р-н, с. Миасское, ул. Пионера, 43.

8(35150) 5-55-14 – директор МУ «ЦБС Красноармейского МР», libr45@mail.ru
     Жалоба на решения, принятые руководителем МУ «ЦБС Красноармейского МР» подается на имя начальника МКУ «Управление культуры Красноармейского МР». Место нахождения МКУ «Управление культуры»: 456660, Челябинская область, Красноармейский район, с. Миасское, ул. Пионера, д.41; е-mail: ollga@list.ru, т./ факс (8 35150) 55511, (835150) 21139 юрист.

1. Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия работников органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги возможно только в судебном порядке.

2. Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

3. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, проводят личный прием потребителей результатов предоставления муниципальной услуги.

4. При обращении потребителей с жалобой в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

5. Обращение (жалоба) потребителей результатов предоставления муниципальной функции в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- Фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания.

- Наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

- Суть обжалуемого действия (бездействия).

- Сведения о способе информирования потребителя результатов предоставления муниципальной функции, о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

6. Дополнительно указываются:

- Причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием).

- Обстоятельства, на основании которых потребитель результатов предоставления муниципальной функции считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

- Требования о признании незаконными действия (бездействия).

7. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

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

9. Жалоба подписывается подавшим ее потребителем результатов предоставления муниципальной функции. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

10. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований потребителя результатов предоставления муниципальной функции и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

11. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю результатов предоставления муниципальной функции.

12. Обращение потребителя результатов предоставления муниципальной функции не рассматривается в следующих случаях:

- Отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица).

- Отсутствия подписи потребителя результатов предоставления муниципальной функции.

- Если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной функции, в судебном или досудебном порядке.

13. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

14. Продолжительность рассмотрения жалоб (претензий) потребителей результатов предоставления муниципальной услуги не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы (претензии). Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон.

15. Потребители результатов предоставления муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги и, действия или бездействие должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке.

16. В суде могут быть обжалованы решения, действия или бездействие, в результате которых:

- Нарушены права и свободы потребителя результатов предоставления муниципальной услуги.

- Созданы препятствия к осуществлению потребителем результатов предоставления муниципальной услуги его прав и свобод.

- Незаконно на потребителя результатов предоставления муниципальной услуги возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

17. Потребитель результатов предоставления муниципальной услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию либо то и другое одновременно.

18. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

 Приложение № 2 к

Постановлением администрации

Красноармейского

муниципального района

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

#  «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки»

**1.Общие положения.**

 1.1. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий, сохранения книжного фонда и определяет порядок предоставления муниципальной услуги «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки» (далее – регламент).

 1.2. Муниципальную услугу предоставляет - Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района» (МУ «ЦБС Красноармейского МР»), расположенное по адресу 456660, Челябинская область, Красноармейский район, с. Миасское, ул. Пионера, 43 телефон/факс 8(35150) 5-55-14, 5-55-13, электронная почта libr45@mail.ru (далее – учреждение).

Режим предоставления услуги:

с 1 сентября по 31 мая: с 1 июня по 31 августа:

Пн. – Пятн. 900 – 1800 Пн.- Пятн. 900 – 1800

Сб. - выходной Сб. - выходной

Вс. - 1000 – 1800 Вс.- выходной

 Последний четверг месяца – санитарный день

Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

устав учреждения;

настоящий регламент;

муниципальное задание;

иные правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения.

Исполнение муниципальной услуги включает следующие процедуры:

- подготовка приказов, регулирующих создание и развитие библиотек;

- обеспечение условий деятельности общедоступных муниципальных библиотек;

- обеспечение условий формирования библиотечных фондов;

- организация реализации прав жителей Красноармейского муниципального района на библиотечное обслуживание.

1.3. Для получения информации о муниципальной услуги, процедуре и ходе ее выполнения заинтересованные лица вправе обращаться:

-в устной форме лично или по телефону к специалистам учреждения, выполняющего муниципальную услугу;

-в письменной форме лично или почтой в адрес учреждения;

-в письменной форме по адресу электронной почты учреждения: libr45@mail.ru, страницу вконтакте <https://vk.com/club91191549>

1.4 информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты учреждения, участвующие в выполнении муниципальной услугу, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам выполнения муниципальной услугу либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам выполнения муниципальной услугу осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам выполнения муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в учреждении.

Специалисты учреждения, участвующие в выполнении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем учреждения, либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

1.4.Термины и определения:

 административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги;

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

библиотечный фонд  - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения

поступление библиотечного фонда -  пополнение фонда библиотеки в результате получения обязательного экземпляра, покупки, подписки, дарения, обмена или любого другого способа.

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

Документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района» (МУ «ЦБС Красноармейского МР».) - единое библиотечное учреждение, функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда. МУ «ЦБС Красноармейского МР» включает Центральную районную библиотеку, Центральную детскую библиотеку и 20 сельских библиотек (перечень сельских библиотек МУ «ЦБС Красноармейского МР» в приложении);

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

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

**2. Требования к качеству выполнения услуги.**

2.1. Срок исполнения муниципальной услуги:

муниципальная услуга исполняется постоянно в порядке режима учреждения, исполняющим муниципальную функцию.

 Сроки хранения документа в фонде зависят от востребованности, экземплярности, степени износа и устарелости содержания документа;

– документы, имеющие непреходящее значение для данной местности, должны храниться постоянно.

– списание документов из фондов библиотек проводится ежегодно по причинам ветхости, устарелости по содержанию, утере читателями.

2.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих выполнение муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, которые являются основанием для выполнения муниципальной услуги и непосредственно регулируют выполнение муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

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

- Федеральный закон от 29.12.1994 №78-Ф3 «О библиотечном деле»;

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

- Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

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

- Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 №2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

- Приказ Минкультуры России от 14.11.1997 № 682 «Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;

- Специальные правила пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденные Приказом Министерства культуры РФ от 12 января 2009 г. N 3;

- Устав Челябинской области, утвержденный ЗСО 25 мая 2006 г.;

- Закон Челябинской области от 30.11.04 № 324-30 "О библиотечном деле в Челябинской об­ласти».

- Закон Челябинской области от 28.11.02 № 117-30 "Об обязательном экземпляре документов Челябинской области"

- постановления и распоряжения губернатора Челябинской области;

- рекомендации Министерства культуры Челябинской области.

- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика: показатели и единицы исчесления

Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки (Утв. МК РФ 31 октября 2014 г.)

- Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек (2011 г.).

- Кодекс этики российского библиотекаря (2011 г.).

- Методических рекомендаций по развитию сети организаций культуры Челябинской области и обеспеченности населения услугами организаций культуры Челябинской области. Приказ Министерства культуры Челябинской области № 431 от 31.08.2017

Закон Челябинской области «О внесении изменений в Закон Челябинской области "О библиотечном деле в Челябинской области"» от 31 августа 2015 г. №216-ЗО.

- Устав Красноармейского муниципального района,

- решения Собрания депутатов Красноармейского муниципального района;

- постановления и распоряжения Главы Красноармейского муниципального района;

- Устав МУ «ЦБС Красноармейского МР».

- настоящий регламент

2.3. Исполнение муниципальной услуги:

Муниципальная услуга должна включать в себя:

- Формирование наиболее полного в пределах муниципального района универсального библиотечного фонда документов и других ресурсов на различных носителях, в том числе максимально полного краеведческого фонда документов о муниципальном образовании;

-Централизованное комплектование библиотечных фондов, каталогизация и создание сводных каталогов, баз данных на библиотечный фонд и библиотечные ресурсы библиотек муниципального района;

- Учет и изучение библиотечного фонда;

- Размещение и расстановку документов библиотечного фонда;

-Обеспечение сохранности фонда библиотек муниципального образования;

- Раскрытие состава и содержания библиотечного фонда с помощью традиционных и электронных каталогов, картотек и баз данных.

2.4. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

**3. Порядок выполнения муниципальной услуги.**

3.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной услуги.

Муниципальная услуга по формированию, учёту, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, заключается в том, чтобы обеспечить соответствие состава библиотечного фонда задачам библиотеки и потребностям пользователей.

3.2. Формы выполнения муниципальной услугу.

- формирование библиотечного фонда;

- учёт библиотечного фонда;

- изучение библиотечного фонда;

- обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки;

3.3. Содержание выполняемой муниципальной услуги.

- Формирование библиотечного фонда.

Формирование библиотечного фонда осуществляется путём постоянного обновления библиотечного фонда документами, поступающими в учреждение и отвечающими задачам библиотеки и интересам пользователей.

Документы поступают в учреждение и включаются в библиотечный фонд в результате покупки, подписки, обмена, дарения, поставки обязательного экземпляра документов.

- Учёт библиотечного фонда.

Учёту подлежат все документы постоянного, длительного, временного хранения, поступающие в фонд учреждение и выбывающие из фонда, независимо от вида носителя информации и сроков хранения.

- Изучение библиотечного фонда.

На основании планомерного изучения состава и использования фондов производится выявление и отбор документов для исключения из фонда учреждения.

Документы выбывают из фонда учреждения в связи с физической утратой или частичной, либо полной утратой потребительских свойств (ветхость, устаревшее содержание).

-Обеспечение физического сохранения и безопасности фондов учреждения.

Библиотека обеспечивает сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, температурного режима, пожарной сигнализации.

3.3. Результат исполнения муниципальной услуги.

– комплектование фондов отечественными и зарубежными изданиями, периодической печатью, аудио- и видеоматериалами, мультимедийными изданиями;

– обработка фондов и раскрытие их с помощью системы каталогов, картотек, книжно-иллюстрированных выставок;

– формирование библиотечного фонда с учетом образовательных потребностей и культурных запросов населения, обеспечение его сохранности;

– сохранность фондов, возможность контроля за использованием фондов, осуществление санитарно-гигиенических мероприятий и реставрационных работ.

**4.Требования к качеству выполнения муниципальной услуги.**

4.1. Требования к Библиотеке, выполняющей муниципальную услугу.

- Требования к зданию, прилегающим территориям, в котором выполняется муниципальная услуга.

Здание Библиотеки должно быть удобно расположено, с учётом пешей и транспортной доступности.

Вход в здание располагается с парадного фасада оборудованного информационной табличкой (вывеской).

Вход в здание оборудован удобной лестницей, поручнями, подъёмной платформой или пандусами для беспрепятственного передвижения маломобильных граждан.

4.2. Требования к помещениям, в которых выполняется муниципальная услуга.

Помещения Библиотеки для выполнения муниципальной услугу должно быть оборудовано автоматизированными рабочими местами.

Библиотека должна иметь специальное оборудование, инвентарь, мебель, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие качество выполнения муниципальной услуги.

4.3. Требования к квалификации сотрудников Библиотеки.

Библиотека должна располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно выполнять муниципальную услугу. Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям.

Квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

**5. Осуществление контроля за соблюдением Регламента.**

5.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными сотрудниками Библиотеки положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной услугу, а также принятием ими решений осуществляется непосредственно директором Библиотеки путём проведения проверок.

Персональная ответственность сотрудников Библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.2. Контроль за полнотой и качеством муниципальной услугу осуществляет Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры Красноармейского муниципального района (МКУ «Управление культуры») (далее-Управление), в виде плановых и внеплановых проверок, в том числе проверок по конкретным обращениям заявителей. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с выполнением муниципальной услуги. Место нахождения МКУ «Управление культуры»: 456660, Челябинская область, Красноармейский район, с. Миасское, ул. Пионера, д.41; е-mail: ollga@list.ru, т./ факс (8 35150) 55511, (835150) 21139 юрист.

Результат выполнения муниципальной услуги отражается в муниципальном задании.

Внеплановая проверка проводится в случаях

- получение от органов государственной власти, органов прокуратуры и иных правоохранительных органов информации о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства Российской Федерации, Челябинской области, правовых актов Красноармейского МР;

- обнаружение должностными лицами Управления в представленных Библиотекой документах нарушений действующего законодательства Российской Федерации, Челябинской области, правовых актов Красноармейского МР, требований настоящего Регламента.

По результатам внеплановой проверки составляется акт, который подписывается должностными лицами, проводившими проверку, и директором Библиотеки. В акте отражаются все действия, осуществлённые в ходе проверки, а также все выявленные нарушения и (или) недостатки, предложения об устранении нарушений и (или) недостатков с указанием сроков их устранения.

 В установленный срок Библиотекой на имя начальника Управления направляется отчёт об устранении нарушений и (или) недостатков с приложением документов, подтверждающих их устранение.

**6. Ответственность за нарушение требований Регламента.**

Сотрудники Библиотеки, выполняющие муниципальную услугу, несут ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента.

Меры ответственности за нарушение требований Регламента к сотрудникам Библиотеки, выполняющим муниципальную услугу, устанавливаются директором Библиотеки в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.