**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**АРЖАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**АЛЕКСЕЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 02.05.2012 № 35

|  |
| --- |
| Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечно – информационное обслуживание населения» |

Администрация Аржановского сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечно – информационное обслуживание населения» (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Алексеевский вестник», Административный регламент обнародовать путем размещения на официальном портале Администрации Волгоградской области [www.volganet.ru/irj/avo.html/oms/alekseevskij](http://www.volganet.ru/irj/avo.html/oms/alekseevskij), в здании Администрации и иных, отведенных для этой цели, местах.

Глава Аржановского сельского поселения

Алексеевского муниципального района

Волгоградской области В.Ф. Гурина

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Постановлению администрации

Аржановского сельского поселения

Алексеевского муниципального района

   От 02.05.2012 № 35

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Библиотечно-информационное обслуживание населения»**

**1. Общие положения**

 1.1. Административный регламент муниципального бюджетного учреждения культуры «Аржановский культурно-досуговый комплекс» (далее МБУК «Аржановский КДК») Аржановского сельского поселения Алексеевского муниципального района разработан в целях повышения эффективности и качества библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения Аржановского сельского поселения Алексеевского муниципального района, определяет стандарт его предоставления, повышения качества предоставления и доступности данной муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библитечно-информационному обслуживанию населения.

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

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

**-** библиотекарь **–** специалист библиотеки, осуществляющий информационно-библиографическое обслуживание населения;

**-** библиотечный абонемент **–** форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определённых условиях для использования вне библиотеки;

**-** документ **–** материальный объект, находящийся в библиотечном фонде (печатный – книга, журнал, газета, брошюра, аудиовизуальный – аудиокассета, видеокассета, граммофонная пластинка, киноплёнка, цифровой – записанный на материальном носителе - CD-диске, DVD-диске, дискете, флеш-карте), с зафиксированной на нём информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

**-** справочно-библиографический аппарат (СБА)– совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

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

**-** картотеки и базы данных **–** это совокупность сведений о документах или извлечённых из них фактах в независимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях;

**-** библиотечный фонд **–** организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный объём), информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

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

**-** общедоступная библиотека **–** библиотека, которая предоставляет возможность пользования её фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, национальности, политических убеждений и отношения к религии;

**-** пользователь библиотеки **–** физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

**-** читальный зал **–** специально оборудованное помещение, предназначенное для обслуживания пользователей произведениями печати и другими документами в его пределах;

**-** читательский формуляр **–** документ, предназначенный для учёта пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращённых им документов.

1.3.Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Аржановский культурно-досуговый комплекс» Аржановского сельского поселения Алексеевского муниципального района.

Адрес: 403260 Волгоградская область, Алексеевский район, станица Аржановская, дом № 116.

Телефон: 8(84446) 3-42-48.

Факс: 8(84446) 3-42-33.

Адрес электронной почты: mbukarzhkdk@yandex.ru

 График работы: вторник – воскресенье, выходной: понедельник, четверг. Обеденный перерыв: с 12-00 до 13-00 , санитарный день – последняя пятница месяца.

Непосредственно муниципальную услугу оказывает структурное подразделение МБУК «Аржановский КДК» - Аржановская сельская библиотека.

1.4. Законодательные и нормативные акты, отражающие требования к порядку и процедуре оказания муниципальной услуги**.**

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. с поправками от 30.12.2008 г.;

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Закон Волгоградской области от 14 июля 2008 г. № 1737-ОД «О культуре и искусстве в Волгоградской области» (с изменениями);

- Закон Волгоградской области от 13 мая 2008г. № 1686-ОД «О библиотечном деле в Волгоградской области (с изменениями);

 - Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

 - Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Аржановский культурно-досуговый комплекс» Аржановского сельского поселения Алексеевского муниципального района (новая редакция);

При оказании муниципальной услуги МБУК «Аржановский КДК» взаимодействует с администрацией Аржановского сельского поселения Алексеевского муниципального района.

1.5. Потребителями муниципальной услуги являются юридические лица и жители Аржановского сельского поселения, ставшие пользователями библиотек, независимо от пола, возраста, национальности, вероисповедания, образования, социального положения, политических убеждений. Граждане становятся пользователями библиотеки при её посещении после предъявления библиотекарю документа, удостоверяющего личность и заполнения читательского формуляра.

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

Все пользователи библиотек имеют право свободного доступа к библиотечным фондам, справочно-библиографическому аппарату (СБА), посещению культурно-массовых мероприятий.

1.6.  Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление пользователю документа из библиотечного фонда с использованием свободного доступа пользователей к справочно-библиографическому аппарату, базам данных или мотивированный отказ в выдаче документа в связи с его отсутствием, проведение мероприятий информационно-просветительского направления. Документ выдается сроком на 10 дней.

**2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги в виде индивидуального информирования, публичного информирования, наглядного информирования (информационные стенды). Индивидуальное информирование осуществляется:

- при личном обращении в библиотеку или по телефонам;
 - путем размещения информации на информационном стенде внутри помещения библиотеки.

2.2. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:
соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к графику (режиму) работы учреждения культуры;
- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.3 Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие у получателя услуги документов в соответствии с п. 1.5 настоящего регламента;

- несоблюдение Правил пользования библиотекой;

- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

- несоответствие обращения содержанию услуги;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки по оказанию муниципальной услуги;

**-** обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

2.4. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Рабочее место работника оборудуется средствами вычислительной техники (как правило – один компьютер с установленным справочно-информационными системами и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме).

Работнику обеспечивается доступ к сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги. Места для проведения личного приема граждан оснащаются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Места ожидания гражданами личного приема должны соответствовать комфортным условиям для граждан, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами по исполнению муниципальной функции.

 2.5. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения» предоставляется:

- непосредственно в библиотеке;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- публикации в средствах массовой информации;

- с помощью информационных материалов (буклетов, листовок, памяток и др.).

Вывески, содержащие информацию о графиках работы библиотек, размещаются при входе в библиотеки.

2.6. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме. Специалисты, осуществляющие консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

2.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан библиотекари подробно в вежливой форме, корректно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведён) на другого специалиста или гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.8. Право на получение муниципальной услуги имеют юридические и физические лица, каждый житель Аржановского сельского поселения Алексеевского муниципального района без ограничений.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в МБУК «Аржановский КДК» в соответствии с Уставом данного муниципального учреждения и Правилами пользования сельской библиотекой.

2.9. Библиотечное обслуживание на территории Аржановского сельского поселения осуществляется бесплатно, за исключением перечня дополнительных услуг по профилю деятельности МБУК «Аржановский КДК».

**3. Административные процедуры**

3.1. Библиотечные фонды являются муниципальной собственностью, закрепляются на праве оперативного управления, отражаются на балансе МБУК «Аржановский КДК» в стоимостном выражении и учитываются в специальной документации. Библиотечные фонды организуются каталогизацией фондов, комплектованием новыми книгами и электронными изданиями, сохранением и пополнением фонда периодических изданий, учётом и сверкой с каталогами, очищением фондов от устаревших и ветхих изданий. Учёт и хранение фондов библиотек осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

3.2.Сохранность и эффективное использование библиотечных фондов контролирует МБУК «Аржановский КДК».

3.3.Муниципальные ресурсы, обеспечивающие предоставление информационных и справочно-библиографических услуг:

- материально-технические (здания, помещения, оборудование, технические средства);

- кадровые (штатные работники);

- информационные (информация о библиотеках, порядке и правилах предоставления услуг пользователям);

- библиотечные фонды.

3.4. Спектр библиотечных, информационных и справочно-библиографических услуг:

- информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе;

- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- получение библиографического списка литературы по заданной теме;

- тематический подбор документов по предварительному заказу;

- организация выездных тематических выставок и экскурсий по библиотеке;

3.5.Последовательность действий при выполнении муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения»:

- библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр в соответствии с Правилами пользования библиотекой;

- пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа;

- библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов.

3.6. Результат выполнения непосредственных действий по информационному и справочно-библиографическому обслуживанию – выдача документа – фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3.7.  Действия по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию производится в сроки, определённые Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением МБУК «Аржановский КДК» положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностным лицом администрации Аржановского сельского поселения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором МБУК «Аржановский КДК» или лицом, его заменяющим.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании годовых планов работы библиотеки.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в библиотеку жалоб на действия должностных лиц, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.5. В случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц библиотеки, предоставляющих муниципальную услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

**5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой в администрацию Аржановского сельского поселения.

5.2. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, который заявителем было установлено нарушение Административного регламента;

- отсутствие сведений о лице, обратившегося с жалобой (фамилии, имени, отчества, места жительства).

5.3. По результатам проведения проверки руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Административного регламента, к дисциплинарной ответственности;

- предоставляет в администрацию Аржановского сельского поселения Алексеевского муниципального района отчёт об установленных или неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Административного регламента и о принятых мерах по устранению нарушения.

5.4. Письменные обращения (жалобы) заявителей рассматриваются в течение 30 дней с момента поступления обращения. Если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, то срок продлевается не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение. Рассмотрение поступивших жалоб производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. По вопросам, которые не урегулированы настоящим Административным регламентом, могут приниматься муниципальные и локальные правовые акты, которые не могут противоречить положениям настоящего Административного регламента.