ПРОЕКТ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ГОРНО-АЛТАЙСКА»

**ПРИКАЗ**

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года № \_\_\_\_\_\_\_\_

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание**

**пользователей библиотеки»**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 23 апреля 2012 года № 28 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», на основании положения о муниципальном учреждении «Отдел культуры Администрации города Горно-Алтайска» утвержденного решением Горно-Алтайского городского Совета депутатов от 26 января 2012 года № 45-6,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».
2. Признать утратившими силу абзацы первый и третий пункта 1 Приказа муниципального учреждения «Отдел культуры Администрации города Горно-Алтайска» от 10.01.2012 г. № 44 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры города Горно-Алтайска и финансового обеспечения выполнения муниципального задания».
3. Главному специалисту 2 разряда муниципального учреждения «Отдел культуры Администрации города Горно-Алтайска» (Т.В. Миллер) разместить настоящий приказ на официальном портале муниципального образования «Город Горно-Алтайск» в сети «Интернет» в течение 10 рабочих дней с момента подписания.
4. Настоящий Приказ вступает в силу после дня его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на главного специалиста 2 разряда Муниципального учреждения «Отдел культуры Администрации города Горно-Алтайска» Т. В. Миллер

Начальник С.А. Комарова

УТВЕРЖДЕН

Приказом МУ «Отдел культуры Администрации города Горно-Алтайска»

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. № \_\_\_\_\_\_

**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 участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, с целью обеспечения 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 «Горно-Алтайская городская 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 библиотек по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

- **библиотечный каталог –** совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда 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 «Город Горно-Алтайск» в сети Интернет: www.gornoaltaysk.ru;

- 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 «Горно-Алтайская городская библиотечная система» (далее – Библиотека или МБУ «ГАБС»).

**2.3.** МБУ «ГАБС» - 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 нормативно-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;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 12.01.1996 г. N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

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

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

- Федеральный закон от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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

- Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- Постановление Минтруда Российской Федерации от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Постановление Правительства РФ от 28.04.2007 № 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»;

- Постановление Росстата от 11.07.2005 № 43 «Об утверждении статистического инструментария для организации Роскультурой статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии»;

- Федеральный закон от 29 декабря 2010 г. N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

- 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);

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

- региональные и локальные нормативно-правовые документы, регламентирующие оказание услуг;

- Закон РФ от 7.02.1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 148-ФЗ «О внесении изменений в статьи 1 и 15 Федерального закона "О противодействии экстремистской деятельности»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- «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 МБУ «ГАБС»;

- Правила пользования библиотекой;

- Номенклатура платных услуг в библиотеках МБУ «ГАБС»;

- Настоящий Регламент;

- иные региональные и локальные нормативно-правовые документы 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 обратившемся заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

**2.6.2.** Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия.

**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 – [g-als@mail.ru](mailto:g-als@mail.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 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 МБУ «ГАБС»;

**-** нарушение сроков возврата документов из фондов библиотек МБУ «ГАБС»;

**-** 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 МБУ «ГАБС», 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 22.06.2015г. №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 15минут. 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.

**2.12.2.** В состав помещений Библиотеки входят:

- гардероб;

- залы для приёма и обслуживания посетителей;

- книгохранилища;

- служебные помещения;

- санузел.

**2.12.3.**

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;

оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала объекта;

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.

**2.13.** Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальных услуг.

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

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

**2.13.3.** 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, базам данных, информационно- правовым системам;

- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

- противопожарной системой и первичными средствами пожаротушения;

- автоматической системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации

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

**2.13.5.** Библиотечный фонд отвечает сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

**2.13.6.** 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.

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

**2.14.** 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 № к 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 МБУ «ГАБС» (другие локальные нормативные акты МБУ «ГАБС» по вопросам организации библиотечного обслуживания);

- заполняет регистрационную карточку пользователя, согласно данным документа, удостоверяющего личность пользователя;

- 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 – заведующий структурным подразделением Библиотеки

**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;

- абонемента, предусматривающего выдачу документов для использования вне стен библиотеки – для пользователей, имеющих постоянную регистрацию в г. Горно-Алтайске.

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 и регистрационную карточку пользователя, при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

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

- принимает на кафедре обслуживания устный запрос у пользователя;

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

- подбирает документы в фондах читального зала согласно устному запросу;

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

- подбирает документы определенной тематики в подсобном фонде читального зала;

- сверяет выдаваемый документ с устным запросом, сверить книжные формуляры с названием книг, инвентарными номерами;

- проверяет документ на наличие дефектов;

- выдаёт документ пользователю:

- делает отметку на книжном формуляре (проставляет дату выдачи);

- делает запись в читательском формуляре пользователя;

- раскладывает читательские формуляры в алфавите фамилий пользователей;

- принимает документы от пользователя: каждый сдаваемый документ сверяет с книжным формуляром, 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 абонемента работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр, при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 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 – заведующий структурным подразделением Библиотеки.

**3.1.3.3** Выдача документов в форме межбиблиотечного абонемента осуществляется в следующих режимах:

- локальном;

- удаленном.

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

- оформляет читательский формуляр и регистрационную карточку пользователя (персональный абонемент или коллективного пользователя), при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 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 абонемента 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 абонементам 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 абонемента в удаленном режиме работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

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

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

- оформляет абонента (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, указать 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 – заведующий структурным подразделением МБУ «ГАБС».

**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 абонемента в удалённом режиме работник ЦГБС 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 МБУ «ГАБС», 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 в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;

- отправляет ответ на e-mail пользователя.

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

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

**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 – заведующий структурным подразделением Библиотеки.

**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 Муниципального учреждения «Отдел культуры Администрации города Горно-Алтайска», 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.** Заявители имеют право обратиться с жалобой в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется - начальнику Муниципального учреждения «Отдел культуры Администрации города Горно-Алтайска», Заместителю Главы администрации, курирующему данное направление деятельности, Мэру города Горно-Алтайска.

Жалобы направляются по адресу: Муниципальное бюджетное учреждение «Горно-Алтайская городская библиотечная система», 649002, Республика Алтай, город Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 178. Тел.: (8388 22)6-30-77.

**5.2.** Жалобы, адресованные начальнику Отдела культуры, при личном обращении заявителя представляются в приёмную Отдела культуры или направляются по адресу: 649000, Республика Алтай, ул. Социалистическая, д. 18. Тел.: (8388 22)2-41-74.

**5.3.** Жалобы, адресованные Мэру города Горно-Алтайска - при личном обращении заявителя, представляются в приемную Управления делами Администрации города Горно-Алтайска по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д. 18, каб. 211 Тел.: (8388 22) 2-23-40.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**5.4.** Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**5.5.** Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

**5.6.** По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

**5.7.** Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**5.8.** В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц и специалистов Библиотеки, Отдела культуры администрации города Горно-Алтайска, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

**5.9.** Заявители (Пользователи) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и специалистов Библиотеки, Отдела культуры администрации города Горно-Алтайска и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

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 МБУ «Горно-Алтайская городская библиотечная система»**

Юридический адрес: 649002 Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр.

Коммунистический, 178.

Адреса и телефоны структурных подразделений Муниципального бюджетного учреждения «Горно-Алтайская городская библиотечная система»:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование  структурного подразделения | Контактный телефон | Адрес |
| Центральная городская  библиотека | (8388 22)  6-17-99 | г.Горно-Алтайск,  пр.Коммунистический, д.178 |
| Городская библиотека №1 | (8388 22)  6-69-97 | г.Горно-Алтайск,  ул. им. П. Кучияка,45 |
| Городская библиотека №2 | (8388-22)  4-43-54 | г.Горно-Алтайск,  ул.Ленина, 195 |

E-mail: g-als@mail.ru

Наименование, адрес и телефоны учредителя Библиотеки: Администрация города Горно-Алтайска, в лице отраслевого (функционального) органа – Муниципальное учреждение «Отдел культуры администрации города Горно-Алтайска», г.Горно-Алтайск, ул. Социалистическая,18, тел. (8388 22) 2-41-74.

Адрес интернет-сайта Администрации города Горно-Алтайска, где размещается информация о предоставлении услуги: www.gornoaltaysk.ru, страница «Культура».

Режим работы Библиотеки

В Библиотеке устанавливается два графика времени работы библиотек в течение календарного года:

- Основной - с 1 сентября по 31 мая с режимом работы (время местное):

с 9.00 часов до 19.00 часов, воскресенье - с 10.00 часов до 18.00 часов; выходной - суббота.

- Летний - с 1 июня по 31 августа с режимом работы:

с 9.00 часов до 18.00 часов; выходной – суббота, воскресенье.

Переход на летний график осуществляется одновременно для всех структурных подразделений на основании приказа директора Библиотеки. Об изменении режима работы в связи с переходом на летний график пользователей извещают посредством размещения объявления у входа в библиотеку.

Библиотеки работают с посетителями без перерыва на обед.

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

Приложени№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»

**Обращение пользователя в подразделение МБУ «ГАБС»**

**Не представлены все необходимые для предоставления Услуги документы, документы не соответствуют требованиям настоящего регламента**

**Представлены все необходимые для предоставления Услуги документы, документы соответствуют требованиям настоящего регламента**

**Отказ или приостановление предоставления услуги**

**Ознакомление с Правилами пользования МБУ «ГАБС» и другими локальными актами МБУ «ГАБС», регламентирующими библиотечную деятельность**

**Условия, изложенные в Правилах, не приняты Пользователем в целом**

**Оформление читательского формуляра с личной подписью**

**Предоставление Пользователю услуги в соответствии с поступившим запросом**