



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ
Муниципальный район
ПРИВОЛЖСКИЙ

АДМИНИСТРАЦИЯ РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.04.2014 № 300/36

с. Приволжье

О внесении изменений в п.1.11.1 Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения», утвержденного Постановлением администрации муниципального района Приволжский Самарской области № 967/3.6 от 15.10.2012г.

В связи с произведенной с 01.01.2014г. оптимизацией штатной численности работников Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» администрация муниципального района Приволжский

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. п.1.11.1 Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения», утвержденного Постановлением администрации муниципального района Приволжский Самарской области № 967/3.6 от 15 октября 2012 г. изложить в следующей редакции:
«Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляют:

- Комитет по культуре администрации муниципального района Приволжский Самарской области.

Почтовый адрес - 445560, Самарская область, Приволжский район, с. Приволжье, ул. Парковая, д.14; телефон – 8(846) 47 91673;

Адрес электронной почты – kultura@pv.samregion.ru.

График работы: понедельник-пятница с 8.00 до 16.00.

Сайт администрации муниципального района Приволжский Самарской области: adm-priv.ru.

- Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система».

Почтовый адрес -445560, Самарская область, Приволжский район, с.Приволжье, ул. Мира, д.011; телефон - 8(846 47) 9-17-54;

Адрес электронной почты - privbiblio@samtel.ru

График работы: понедельник-пятница с 8.00 до 16.00.

Сайт Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»: kniga-na-volge.ru.

- «Структурные подразделения муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система», оказывающие предоставление муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения»:

График работы

Наименование подразделения	Адрес, телефон, сайт, e-mail	Время работы
Центральная межпоселенческая библиотека.	445560, Самарская область, Приволжский район, с.Приволжье, ул. Мира, дом 011. Тел. 8 (846) 47 91754, 92472. Эл. адрес: privobiblio@samtel.ru Эл.адрес: privo-cmb@mail.ru	<u>Административный отдел</u> 8.00-16.00; перерыв на обед: 12.00-13.00 Выходные дни: суббота, воскресенье <u>Методико-библиографический отдел</u> 9.00-17.00; перерыв на обед: 13.00-14.00 Выходные дни: суббота, воскресенье <u>Отдел комплектования и обработки</u> 9.00-17.00; перерыв на обед: 13.00-14.00 Выходные дни: суббота, воскресенье <u>Библиотека</u> Понедельник-пятница 09.00-18.00; Перерыв на обед: нет. Суббота 09.00-16.00; Перерыв на обед:

		нет. Выходные дни воскресенье. Санитарный день: Последняя пятница месяца
Межпоселенческая детская библиотека им.С.Г.Аксакова.	445560, Самарская область, Приволжский район, с. Приволжье, ул. Мира, дом 011 Эл.адрес: privo-db@mail.ru	Понедельник-пятница 9.00-18.00 Перерыв на обед: нет Суббота 09.00-16.00; Перерыв на обед: нет. Выходные дни воскресенье. Санитарный день: первая пятница месяца
Бестужевская сельская библиотека.	445546, Самарская область, Приволжский район, с. Бестужевка, ул. Елизарова, дом 72	13.00-16.30 Перерыв на обед: нет Выходные дни воскресенье, понедельник. Санитарный день: последний четверг месяца
Давыдовская сельская библиотека	445564, Самарская область, Приволжский район, с. Давыдовка, ул. Советская, дом 18 "А"	11.00-14.30 Перерыв на обед: нет Выходные дни воскресенье, понедельник Санитарный день: Последняя пятница месяца
Екатериновская сельская библиотека	445565, Самарская область, Приволжский район, с. Екатериновка, ул. Центральная, дом 21 "А"	09.00-17.00 Перерыв на обед: 13.00-14.00 Выходные дни: суббота, воскресенье Санитарный день: последний четверг месяца
Заволжская сельская библиотека	445554, Самарская область, Приволжский район, с. Заволжье, ул. Школьная, дом 23	10.00-15.30 Перерыв на обед: нет Выходные дни: суббота, воскресенье Санитарный день: последний четверг месяца
Ильменская сельская библиотека	445541, Самарская область, Приволжский район, п. Ильмень, ул. Школьная, дом 2	09.00-17.00 Перерыв на обед: нет. Выходные дни: суббота, воскресенье. Санитарный день: последний четверг месяца
Кашпирская сельская библиотека	445553, Самарская область, Приволжский район, с. Кашпир, ул. Калиновская, дом 33	11.00-16.30 Перерыв на обед: нет. Выходные дни: воскресенье, понедельник. Санитарный день: последний четверг месяца
Нижнеозерецкая сельская библиотека	445557, Самарская область, Приволжский район, п. Нижнеозерецкий, ул. Полевая, дом 2	12.00-15.30 Перерыв на обед: нет. Выходные дни: суббота, воскресенье. Санитарный день: последний четверг месяца
Нижнепечерская сельская библиотека	445555, Самарская область, Приволжский район, с. Нижнепечерское, ул. Сельская, дом 5	15.00-18.00; Перерыв на обед: нет. Выходные дни: вторник, четверг, суббота, воскресенье. Санитарный день: последняя пятница месяца
Повоспасская сельская	445567, Самарская область, Приволжский	Понедельник-пятница 9.00-17.00; Перерыв на обед: нет.

Библиотека	район, п. Новоспасский, ул. Школьная, дом 1; Эл. адрес: wsbiblio@mail.ru	Суббота 9.00-16.00; Перерыв на обед: нет. Выходные дни: воскресенье. Санитарный день: последний четверг месяца
Обшаровская сельская библиотека №1	445551, Самарская область, Приволжский район, с. Обшаровка, ул. Советская, дом 91	Понедельник-пятница 9.00-17.00; Перерыв на обед: нет. Суббота 9.00-16.00; перерыв на обед: нет. Выходные дни: воскресенье. Санитарный день: последний четверг месяца
Обшаровская сельская библиотека №2	445550, Самарская область, Приволжский район, с. Обшаровка, ул. Щорса, дом 1; Эл. адрес: obshbiblio@mail.ru	Понедельник-пятница 9.00-17.00; Перерыв на обед: нет. Суббота 9.00-16.00; перерыв на обед: нет Выходные дни: воскресенье. Санитарный день: последний четверг месяца
Софьинская сельская библиотека	445543, Самарская область, Приволжский район, с. Софьино, ул. Школьная, дом 2 "А"	10.00-13.00; Перерыв на обед: нет Выходные дни: Понедельник, среда, суббота, воскресенье. Санитарный день: последняя пятница месяца
Спасская сельская библиотека	445556, Самарская область, Приволжский район, с. Спасское, ул. Галактионовская, дом 76 "А"	11.00-16.30; Перерыв на обед: нет. Выходные дни: воскресенье, понедельник. Санитарный день: последний четверг месяца
Степняковская сельская библиотека	445558, Самарская область, Приволжский район, п. Степняки, ул. Школьная, дом 10	11.00-16.30; Перерыв на обед: нет. Выходные дни: воскресенье, понедельник. Санитарный день: последний четверг месяца
Томанская сельская библиотека	445568, Самарская область, Приволжский район, п. Томанский, ул. Центральная, дом 10	Вторник-пятница 13.00-16.30; Перерыв на обед: нет Суббота 09.00 -12.30; Перерыв на обед: нет. Выходные дни: воскресенье, понедельник. Санитарный день: последний четверг месяца
Тростянская сельская библиотека	445545, Самарская область, Приволжский район, с. Тростянка, ул. Полевая, дом 26	14.00-16.00; Перерыв на обед: нет Выходные дни: суббота, воскресенье. Санитарный день: Последний четверг месяца
Федоровская сельская библиотека	445566, Самарская область, Приволжский район, с. Федоровка, ул. Интернациональная, дом 3	13.00-16.30; Перерыв на обед: нет. Выходные дни: воскресенье, понедельник. Санитарный день: последний четверг месяца»

2. Изменения в Административном регламенте обнародовать путем размещения в сети Интернет на официальном сайте Администрации муниципального района Приволжский Самарской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Руководителя комитета по культуре администрации муниципального района Приволжский Самарской области Правоторову Г.А.

Глава района

Е.Н. Богомолов

Приложение
к постановлению администрации
муниципального района
Приволжский
Самарской области
№ 967/3.6
от «12» сентября 2012г.

Административный регламент

*по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания
населения»*

Муниципальное бюджетное учреждение
муниципального района Приволжский
Самарской области
«Централизованная библиотечная система»

РЕГЛАМЕНТ

качества муниципальных услуг по организации библиотечного обслуживания населения, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры библиотечного типа /структурными подразделениями/ муниципального района Приволжский Самарской области.

1. Общие положения.

1.1. Регламент качества муниципальных услуг по организации библиотечного обслуживания населения (далее по тексту – Регламент), предоставляемых муниципальным учреждением культуры библиотечного типа: МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» и его структурными подразделениями (далее по тексту - Учреждения) распространяется на услуги библиотек, находящихся в ведении МКУ «Комитет по культуре администрации муниципального района Приволжский Самарской области» (далее по тексту – Комитет по культуре). Муниципальные услуги Учреждений предоставляются жителям муниципального района Приволжский Самарской области в соответствии с Перечнем, утвержденным главным распорядителем бюджетных средств, и финансируются из средств бюджета муниципального района Приволжский Самарской области.

1.2. Разработчик Регламента - Комитет по культуре.

1.3. Настоящий Регламент устанавливает основные параметры и требования к качеству и объему (содержанию) муниципальных услуг Учреждений, которым должна соответствовать совокупность характеристик бюджетных услуг по библиотечному обслуживанию.

1.4. Основные цели разработки и применения Регламента:

- повышение степени удовлетворенности получателей услуг за счет повышения качества предоставления услуг;
- повышение эффективности деятельности Учреждений за счет создания системы контроля непосредственных результатов их деятельности со стороны получателей услуг;
- определение объемов финансового обеспечения библиотек, необходимых для соблюдения Регламента.

1.5. Регламент гарантирует получателям услуг:

- территориальную и временную доступность услуг, обеспечивающую равный и удобный доступ к услуге для всех получателей услуг;
- получение своевременной, полной и достоверной информации об услуге и порядке ее оказания;
- предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки при оказании услуги;
- возможность обжалования нарушений Регламента.

1.6. Применение Регламента осуществляется Комитетом по культуре и Учреждениями, предоставляющими услуги.

1.6.1. Комитет по культуре в процессе применения Регламента обеспечивает:

- внешний контроль за соблюдением требований Регламента;
- оценку соответствия качества фактически предоставленных бюджетных услуг Регламенту;
- применение по результатам оценки стимулирующих и дисциплинарных мер в отношении руководителя Учреждения;
- использование требований Регламента при разработке ведомственных целевых программ и оценке потребности в предоставлении получателям бюджетных услуг.

1.6.2. Учреждение в процессе применения Регламента обеспечивает:

- соблюдение требований Регламента;
- доведение Регламента до получателей услуг;
- информационное обеспечение процесса оказания услуг;
- внутренний контроль за соблюдением Регламента;
- выработку предложений по совершенствованию регламента (порядка) оказания услуг.

1.7. В целях совершенствования муниципальных услуг и Регламента, обеспечения максимального удовлетворения потребностей получателей услуг Регламент рассматривается Комитетом по культуре не реже одного раза в год.

1.8. Изменения в Регламент вносятся в порядке, установленном для разработки и принятия Регламента Постановлением Главы муниципального района Приволжский Самарской области от 5 марта 2011г. № 166/1.1 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации муниципального района Приволжский Самарской области».

Отмена или изменение Регламента осуществляется в случаях изменения или отмены законодательных, нормативных правовых актов, регулирующих требования к качеству предоставления услуг Учреждения. Отмена Регламента без его замены на новый Регламент допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей услуги.

1.9. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

Качество услуги — полный набор свойств и характеристик услуги, которые имеют отношение к способности удовлетворять зафиксированные или подразумеваемые потребности потребителей.

Контроль качества услуги — деятельность по определению значений показателей качества услуги.

Оценка качества услуги - количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги установленным требованиям.

Показатель качества услуги — количественная и качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

Услуга по библиотечному обслуживанию населения - результат деятельности библиотеки, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджета муниципального района Приволжский Самарской области и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере библиотечного обслуживания и информационного обеспечения.

Организация библиотечного обслуживания — совокупность различных видов деятельности библиотеки, направленных на обеспечение оперативного доступа пользователя к информационным ресурсам.

Библиотека — учреждение, располагающее организованным фондом тиражируемых документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам. Библиотека может быть самостоятельным Учреждением или структурным подразделением Учреждения.

Библиотечный (документный) фонд — упорядоченная совокупность тиражированных документов, формируемая библиотекой для хранения и предоставления во временное пользование физическим и юридическим лицам.

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.

Потребитель услуг Учреждения — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, приобрести, получить или заказывающее, приобретающие, получающие услуги Учреждения для личных, семейных, домашних и иных нужд.

1.10. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане и лица без гражданства;
- российские и иностранные юридические лица.
- юридические лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами.

1.11. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.11.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляют:

-Муниципальное казенное учреждение «Комитет по культуре администрации муниципального района Приволжский Самарской области».

почтовый адрес - 445560, Самарская область, Приволжский район,

с.Приволжье, ул.Парковая, дом 14;

телефон - (846) 47 9 16 73

адрес электронной почты - kultura@pv.samregion.ru.

График работы: пн.-пт. с 8.00 до 16.00

Сайт Администрации муниципального района Приволжский Самарской области: adm-priv.ru

- Структурные подразделения муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система», оказывающие предоставление муниципальной услуги Организация библиотечного обслуживания населения»:

Наименование подразделения	Адрес, телефон, сайт, e-mail	Время работы
Центральная межпоселенческая библиотека.	445560 Самарская область, Приволжский район, с.Приволжье, ул.Мира, дом 011. Тел. 8 (846) 47 92472, Эл.адрес: privo-cmb@mail.ru	<u>Административный отдел</u> 8.00-16.00 Перерыв на обед 12.00-13.00 Выходные дни: Суббота, воскресенье <u>Методико-библиографический отдел</u> 8.00-17.00 Перерыв на обед 13.00-14.00 Выходные дни: Суббота, воскресенье <u>Отдел комплектования и обработки</u> 9.00-17.00 Перерыв на обед 13.00-14.00 Выходные дни: Суббота, воскресенье <u>Библиотека</u> 11.00-18.00 Перерыв на обед 14.00-15.00 Выходные дни: Воскресенье Санитарный день: Последняя пятница месяца
Межпоселенческая детская библиотека им.С.Т.Аксакова.	445560 Самарская область, Приволжский район, с.Приволжье, ул.Мира, дом 011 Тел. 8(846) 47 91754,	9.00-17.00 Перерыв на обед 13.00-14.00 Выходные дни:

	Эл.адрес: privo-db@mail.ru	Воскресенье Санитарный день: Первая пятница месяца
Бестужевская сельская библиотека.	445546 Самарская область, Приволжский район, с.Бестужевка, ул.Елезарова, дом 72	13.00-16.30 Перерыв на обед нет Выходные дни: Понедельник, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Давыдовская сельская библиотека	445564 Самарская область, Приволжский район, с.Давыдовка, ул.Советская, дом 18 "А"	11.00-14.30 Перерыв на обед нет Выходные дни: Воскресенье, понедельник Санитарный день: Последний четверг месяца
Екатериновская сельская библиотека	445565 Самарская область, Приволжский район, с.Екатериновка, ул.Центральная, дом 21 "А"	10.00-18.00 Перерыв на обед 13.00-14.00 Выходные дни: Суббота, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Заволжская сельская библиотека	445554 Самарская область, Приволжский район, с.Заволжье, ул.Школьная, дом 23	10.00-18.00 Перерыв на обед 13.00-14.00 Выходные дни: Суббота, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Ильменская сельская библиотека	445541 Самарская область, Приволжский район, п.Ильмень, ул.Школьная, дом 2	10.00-18.00 Перерыв на обед 13.00-14.00 Выходные дни: Суббота, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Кашпирская сельская библиотека	445553 Самарская область, Приволжский район, с. Кашпир, ул.Калиновская, дом 33	13.00-16.30 Перерыв на обед нет Выходные дни: Понедельник, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Нижнеозерецкая сельская библиотека	445557 Самарская область, Приволжский район, п.Нижнеозерецкий, ул.Полевая, дом 2	12.00-17.30 Перерыв на обед нет Выходные дни: Суббота, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Нижнепечерская сельская библиотека	445555 Самарская область, Приволжский район, с.Нижнепечерское, ул.Сельская, дом 5	14.00-17.30 Перерыв на обед нет Выходные дни:

		Понедельник, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Новоспасская сельская библиотека	445567 Самарская область, Приволжский район, поселок Новоспасский, улица Школьная, дом 1 Эл.адрес: nwsbiblio@mail.ru	9.00-17.00 Перерыв на обед 13.00-14.00 Выходные дни: Воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Обшаровская сельская библиотека №1	445551 Самарская область, Приволжский район, с. Обшаровка, ул. Советская, дом 91	9.00-17.00 Перерыв на обед 13.00-14.00 Выходные дни: Воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Обшаровская сельская библиотека №2	445550 Самарская область, Приволжский район, с. Обшаровка, ул. Щорса, дом 1 Эл.адрес: obshbiblio@mail.ru	9.00-17.00 Перерыв на обед 13.00-14.00 Выходные дни: Воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Софьинская сельская библиотека	445543 Самарская область, Приволжский район, с. Софьино, ул. Школьная, дом 2 "А"	13.00-16.30 Перерыв на обед нет Выходные дни: Понедельник, воскресенье Последний четверг месяца
Спасская сельская библиотека	445556 Самарская область, Приволжский район, с.Спасское, ул. Галактионовская, дом 49	12.00-17.30 Перерыв на обед нет Выходные дни: Суббота, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Степняковская сельская библиотека	445558 Самарская область, Приволжский район, п. Степняки, ул. Школьная, дом 10	10.00-18.00 Перерыв на обед 13.00-14.00 Выходные дни: Суббота, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Томанская сельская библиотека	445568 Самарская область, Приволжский район, п. Томанский, ул. Центральная, дом 10	13.00-16.30 Перерыв на обед нет Выходные дни: Понедельник, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Тростянская сельская библиотека	445545 Самарская область, Приволжский район, с. Тростянка, ул. Полевая, дом 26	12.00-15.30 Перерыв на обед нет Выходные дни:

		Понедельник, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца
Федоровская сельская библиотека	445566 Самарская область, Приволжский район, с. Федоровка, ул. Интернациональная, дом 3	13.00-16.30 Перерыв на обед нет Выходные дни: Понедельник, воскресенье Санитарный день: Последний четверг месяца

1.11.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами в ходе личного обращения пользователей, путём использования средств телефонной связи, электронного информирования, электронной почты, путём размещения на официальном сайте администрации муниципального района Приволжский Самарской области в сети Интернет, размещения информации на информационных стендах.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность предоставляемой муниципальной услуги;
- чёткость в изложении информации о муниципальной услуге;
- полнота информирования о муниципальной услуге;
- наглядность форм предоставляемой информации о муниципальной услуге;
- оперативность предоставления информации о муниципальной услуге.

1.11.3. При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приёмные часы специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу сообщают 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 предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут.

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

Ответ на обращение даётся в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждение.

Специалисты Учреждений, участвующие в предоставлении 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, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

1.11.5. На информационных стендах Учреждений размещается следующая информация:

- информация об Учреждении с указанием адреса, графика и режима работы;
- телефоны для справок;
- адрес, телефоны и адрес электронной почты вышестоящей организации- МКУ «Комитет по культуре администрации муниципального района Приволжский Самарской области»;
- информация о днях и времени приёма граждан;
- информация о возможности заказа предоставления муниципальной услуги и справочные телефоны;
- информация о проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием периодов проведения);
- перечень документов, которые заявитель должен представить для выполнения муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной услуги;
- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Учреждения.

II Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Организация библиотечного обслуживания населения».

2.2. Цель оказания муниципальной Услуги:

- удовлетворение информационных, образовательных и культурных потребностей пользователей через имеющиеся источники информации – документы на традиционных и современных электронных носителях: книги, периодические издания, аудио-, видео-документы, электронные документы.
- участие в формировании информационных ресурсов и информационное обслуживание жителей района;
- обеспечение образовательного процесса, приобщение к важнейшей составной части культуры – библиотечным фондам;
- организация традиционного информационно-библиотечного обслуживания граждан с предоставлением гарантированного минимума бесплатных услуг для пользователей библиотечным фондом;
- информационно-библиографическое обслуживание пользователей, организация досуга, проведение культурно-просветительных и культурно-массовых мероприятий.

2.3. Наименование учреждений, предоставляющих муниципальную услугу: Органом, ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги, является муниципальное казенное учреждение «Комитет по культуре администрации муниципального района Приволжский Самарской области».

Органом обеспечения предоставления муниципальной услуги является муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система».

2.4. Основные факторы, влияющие на качество услуг Учреждений.

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие требований к технологии оказания услуг;
- ресурсное обеспечение Учреждения (здание, помещения, оборудование, персонал, финансирование);
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем управления и контроля за деятельностью Учреждения, за обеспечением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Регламента

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания.

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 N 3612-1;

- Федеральный закон Российской Федерации "О библиотечном деле" от 29.12.1994 N 78-ФЗ (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994г. № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006г. с изм. 26.04.2007г.) «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1995г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 22.10.2004г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

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

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие Приказом Минкультуры РФ от 01.11.1994г. № 736);

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации ППБ 01-03 (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам ГО, ЧС и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003г. № 313);

- Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу» (введен в действие с 01.01.2002г. Постановлением Госстандарта России от 19.04.2001г № 182-ст);

- ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования» (введен в действие с 01.01.2003г. Постановлением Госстандарта России от 05.06.2002г. № 232-ст);

- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей»;

- Устав муниципального района Приволжский Самарской области;

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

2.5.2. Нормативно-правовые акты рекомендательного характера:

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

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

- Приказ МК РФ от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

- Письмо Минкультуры РФ от 09.12.2002 № 01-149/16-29 «Модельный стандарт публичной библиотеки»;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996г. № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001г. №942-р) «О социальных нормах и нормативах» (с изменениями от 13.07.2007г. № 923-р);

- 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 Министерства культуры Российской Федерации от 22 июня 1998 года N 341 "О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны";

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008г. № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

- ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

- ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

- ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. термины и определения.

- ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления;

- ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003г. № 253-ст. дата введения 01.07.2004г.);

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования» (утвержден постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001г. № 333-ст с изменениями от 07.07.2003г.).

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) **Устав Учреждения.** Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность библиотеки и должен включать в себя следующие основные сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден Учредителем, согласован с Комитетом по культуре и зарегистрирован в Федеральной налоговой службе.

Структурные подразделения Учреждения осуществляют свою деятельность в соответствии с Уставом Учреждения и **Положением о структурном подразделении.** Положение о структурном подразделении включает в себя наименование и местоположение, определяет цели и предмет деятельности, ведомственную принадлежность и подчиненность, права и обязанности подразделения, его ответственность, управление, порядок его формирования, реорганизации и ликвидации.

2) **Руководства, правила, инструкции, положения, методики,** которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы библиотеки.

2.6.2. В библиотеках используются следующие *основные руководства и правила:*

- правила пользования библиотекой;
- правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;

- нормативные правовые, распорядительные акты органов местного самоуправления, регламентирующие деятельность Учреждения;

- иные правила и правила в области библиотечного обслуживания.

2.6.3. При оказании услуги в библиотеке используются следующие *инструкции*:

- должностные инструкции персонала библиотеки;
- инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- инструкции по охране труда;
- инструкции по мерах пожарной безопасности;
- инструкции о действиях персонала при угрозе террористических актов;
- иные инструкции библиотеки.

2.6.4. Основными *Положениями* в библиотеке являются:

- положения о предоставлении платных услуг;
- положения о методическом обеспечении деятельности библиотек;
- положения об оплате труда;
- иные положения библиотеки.

2.6.5. *Эксплуатационные документы* на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- инвентарные описи основных средств;
- иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.6.6. *Регламент*. Регламент составляет нормативную основу практической деятельности Учреждения. Объем предоставляемых услуг (обязательных и дополнительных) Учреждения устанавливается муниципальным заданием.

2.6.7. *Приказы* руководителя Учреждения, вышестоящих органов управления.

Приказы издаются руководителем Учреждения в Книгах приказов:

- по личному составу;
- по творческо-производственной деятельности.

2.6.8. Прочие документы (штатное расписание и др.).

2.6.9. В соответствии с действующим законодательством Учреждениям при оказании услуг, регулируемых настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензий и прохождение процедуры государственной аккредитации.

2.6.10. В Учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.7. Сведения об услугах Учреждений.

2.7.1. *Услуги Учреждений по библиотечному обслуживанию населения* являются услугами индивидуального пользования.

Содержание услуги:

- Предоставление доступа к фондам библиотеки и организация обслуживания населения по их запросам;
- Предоставление документов во временное пользование в соответствии с поступившим запросом из фонда библиотеки, путем доступа к электронным базам данных, информационно-поисковым системам, имеющимся в библиотеках, а также поступивших из фондов других библиотек;
- Комплектование библиотечного фонда;
- Предоставление услуг читального зала;

- Предоставление во временное пользование любого документа из фондов читального зала библиотеки на залоговой основе;
- Осуществление мероприятий по сохранности фонда документов;
- Предоставление информации о наличии документов в библиотечном фонде, о составе фондов через систему каталогов и другие формы библиотечной информации;
- Предоставление информации о возможности удовлетворения запроса с помощью других библиотек;
- Справочная и консультационная помощь в поиске и выборе информации;
- Составление каталогов книг, периодических изданий и т.п.;
- Составление библиографических списков и справок по разовым запросам пользователей;
- Доставка книг на дом, в учреждения и организации, автотранспортом, почтой (заочный абонемент);
- Проведение мероприятий и выставок, организация клубов по интересам, любительских объединений с целью организации досуга и популяризации различных областей знания, продвижения чтения, повышения информационной культуры;
- Участие в информационном обмене по созданию сводной библиографической информации;
- Обеспечение доступа к информации, компьютерному и специализированному оборудованию для работы с электронными носителями информации.

Указанные услуги относятся к услугам по основной деятельности, определенным Уставом Учреждения как обязательные, оказываются бесплатно и финансируются из средств бюджета муниципального района Приволжский Самарской области.

2.7.2. Пользователь библиотеки имеет право пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным руководителем Учреждения по согласованию с Комитетом по культуре.

2.7.3. Услуги по методическому обеспечению деятельности библиотек являются услугами коллективного пользования и предоставляются работникам библиотек муниципального района Приволжский Самарской области.

Содержание услуги:

- Подготовка методических материалов по основным направлениям деятельности библиотек
- Оказание консультационной, методической и организационной помощи по созданию комфортной среды в библиотеках.
- Подготовка информации и статей для СМИ, издание методических материалов, информационных буклетов для населения.
- Оказание методической помощи и осуществление контроля над организацией массового отдыха и досуга пользователей библиотек.
- Проведение конференций, семинаров, круглых столов и других мероприятий;
- Тиражирование методических материалов.

Услуги оказываются методистом МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» как стационарно, так и на выезде (на базе сельских библиотек) в соответствии с Планом работы МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» по методическому обеспечению библиотек, утвержденным руководителем Учреждения.

2.8. Условия размещения и режим работы Учреждений.

2.8.1. Количество Учреждений должно удовлетворять потребности населения в услугах. Учреждения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Доступность Учреждений для населения обеспечивается рациональным размещением сети.

2.8.2. Режим работы Учреждений, в том числе перерыв на обед, выходные и санитарные дни, устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и

Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждений, утверждаемого в установленном законодательством порядке, в рамках временного периода:

Основной режим работы библиотек с 10.00 до 18.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

1) начало работы - не ранее 9.00 часов;

2) не менее 7 часов в день;

3) не менее 6 дней в неделю;

4) не менее 20% времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

5) один день в месяц отводится на проведение санитарного дня.

2.9. Порядок доступа к услугам Учреждений.

2.9.1. Учреждения являются общедоступными для населения муниципального района Приволжский Самарской области и предоставляют услуги всем гражданам независимо от возраста, пола, образования, национального и социального происхождения, языка, политических, религиозных и иных убеждений, места жительства, имущественного положения, профессии или других обстоятельств.

2.9.2. Порядок доступа к бюджетным услугам библиотек:

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеку и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. В своей работе библиотека создает благоприятные условия для самообразования, учёбы и удовлетворения культурных потребностей пользователей.

Предоставление муниципальных услуг пользователям библиотеки осуществляется на основании Правил пользования библиотекой.

Для получения во временное пользование документов из библиотечного фонда оформляется читательский формуляр. Для оформления читательского формуляра граждане предъявляют документы, удостоверяющие личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копии документов, удостоверяющих личность их законных представителей, сообщают другие необходимые сведения. При перемене места жительства, изменении фамилии, пользователь обязан сообщить об этом в библиотеку.

Лица, не имеющие временной регистрации на территории муниципального района Приволжский Самарской области, обслуживаются только в читальном зале.

При записи в библиотеку пользователь должен ознакомиться с Правилами пользования библиотекой и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью в читательском формуляре.

Все граждане, в т.ч. не имеющие временной регистрации на территории муниципального района Приволжский Самарской области и читательского формуляра в библиотеке, имеют право без обязательного предоставления сведений о себе в соответствии со своими интересами и потребностями участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотекой и быть членом любительских объединений и клубов по интересам, организуемых на базе библиотеки.

2.9.3. Порядок доступа к платным услугам библиотеки:

Платные услуги библиотеки предоставляются пользователям в соответствии с Перечнем платных услуг, утвержденных главным распорядителем бюджетных средств, на основании регистрации в библиотеке и наличия квитанции об оплате платной услуги.

2.9.4. Основаниями для отказа потребителю в доступе к услугам библиотеки являются:

- нарушение порядка доступа к услугам библиотеки;
- отказ получателя от предоставления необходимых для записи в библиотеку документов;
- нахождение получателя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение потенциального получателя Услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганское поведение и т.п.);

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

Отказ в предоставлении доступа к Услуге по иным основаниям не допускается.

2.10. Требования к порядку, процедурам (регламенту) оказания услуг.

Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение ими информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов

2.10.1. Документный (библиотечный фонд).

Библиотечный фонд составляют:

- а) книжный фонд;
- б) фонд периодики;
- в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);

Основными характеристиками библиотечного фонда являются:

- разумный (оптимальный) объем.
- информативность (соответствие запросам пользователей).
- обновляемость.

Нормативный объем фонда общедоступной библиотеки может определяться, исходя из средней книгообеспеченности в районе 7 - 9 томов на 1 жителя.

В структуре фонда библиотеки справочные издания должны составлять не менее 7% от общего фонда библиотеки.

В условиях финансовых ограничений на комплектование книг наличие в фонде периодических изданий приобретает особое значение.

Объем фонда периодических изданий библиотеки рекомендовано рассчитывать, исходя из норматива в 8 - 10 изданий на 1000 жителей: не менее 1 названия региональной периодики (газеты, журналы), не менее 2 названий общегосударственных ежедневных полноформатных газет, не менее 1 названия общегосударственной еженедельной полноформатной газеты.

Фонд библиотеки должен систематически обновляться, темпы пополнения фонда важнее его объема. Норматив пополнения книжного фонда библиотеки может составлять в среднем 200-250 книг в расчете на 1000 жителей или 3,5 % от числа годовой книговыдачи.

В библиотеке должны быть соблюдены все необходимые условия для обеспечения сохранности фондов и его эффективного использования.

2.10.2. Финансирование.

Обязательные бесплатные, гарантированные законодательством Российской Федерации, услуги библиотеки населению должны финансироваться учредителем в объеме, необходимом для эффективного осуществления поставленных задач.

Расходы бюджета библиотеки с учетом всех предусмотренных законодательством источников его формирования осуществляются на следующие цели:

- содержание персонала библиотеки (оплата труда с начислениями, выплата надбавок за квалификационную категорию по результатам аттестации и иных надбавок, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);
- комплектование, организация и сохранность фондов (приобретение новых книг, подписка на периодику, приобретение изданий видео-и звукозаписей, документов на CD-ROM, обеспечение оборудованием и средствами сохранности и безопасности фондов);
- внедрение информационных технологий, автоматизация библиотеки (приобретение, замена и обновление компьютерного и иного технического оборудования, модернизация компьютерной техники, расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение и т.д.);
- содержание здания (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, аренда, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.);

- организация библиотечного пространства, оборудование помещений (приобретение мебели и оборудования, материалов, предметов дизайна и т. д.);
- осуществление организационной, научно-методической и управленческой деятельности (услуги связи, информационно- издательские и рекламные расходы, командировочные расходы, приобретение канцелярских и офисных принадлежностей и расходных материалов, др.);
- публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок, представительские расходы.

Финансирование библиотеки осуществляется в соответствии с установленным муниципальным заданием и сметой учреждения. В случае недостаточного или несвоевременного финансирования библиотеки финансовым органом муниципального района Приволжский Самарской области библиотека не несет ответственности за снижение качества или объема предоставляемых услуг. Библиотека при осуществлении дополнительных функций или видов деятельности (социальная, образовательная, досуговая и т.д.) по согласованию с Учредителем или по его заказу, обеспечивается соответствующими дополнительными материальными ресурсами, в том числе на основе муниципального заказа.

Библиотека как субъект гражданских правоотношений обладает правом собственности на создаваемую ею интеллектуальную продукцию и на взимание с пользователей платы за оказываемые услуги на ее основе в соответствии с действующим законодательством.

2.10.3. В рамках предоставления услуг по организации библиотечного обслуживания населения должны осуществляться следующие стандартные процедуры:

- регистрация (запись) читателя;
- перерегистрация читателей;
- выполнение требований пользователей, выдача документов из основного книгохранения;
- выдача комплектов документов во временное пользование;
- обслуживание читателей в читальном зале;
- отбор и передача документов на копирование;
- обслуживание читателей на абонементе;
- обслуживание читателей по межбиблиотечному абонементу;
- справочно-библиографическое обслуживание;
- библиографическое информирование.

Пользователь имеет право взять на абонементе не более 5-ти произведений печати и иных материалов сроком от 10 до 15 дней с правом продления не более 1 раза (в течение 30 дней), если на них нет спроса со стороны других пользователей. Для оформления продления срока пользования читатель предоставляет издания библиотекарю. В исключительных случаях продление срока осуществляется по телефону (болезнь, инвалидность, преклонный возраст).

Пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или по состоянию здоровья, имеют право получать документы из фондов библиотек через заочные и вне стационарные формы обслуживания.

Специализированное библиотечное обслуживание детей должно осуществляться с учетом специальных потребностей данной возрастной категории.

Пользователь обязан расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре; в читальном зале – на каждом книжном или читательском формуляре.

Пользователь обязан вернуть произведения печати и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в библиотеку расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

Предоставление услуги должно обеспечивать получение пользователем информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе

источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

Время оказания услуг каждому потребителю:

Выдача 1 документа из библиотечного фонда производится:

- в читальном зале – в срок до 5 минут;
- на абонементе – в срок до 5 минут;
- из основного книгохранения – в срок до 20 минут.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников. Все документы, составляющие библиотечный фонд, отражены в каталогах библиотеки (карточном, тематических). Новые документы, поступившие в библиотечный фонд, включаются в каталог не позднее 5 дней.

Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок. Приобретение документов для формирования библиотечного фонда осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2005 №94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

Формирование и обеспечение сохранности библиотечных фондов осуществляется в соответствии с тематико-типологическим планом комплектования и ежегодным планом списания ветхой и устаревшей литературы.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно - библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотеки. В этих целях рекомендуется обеспечение библиотеки компьютерной техникой и подключение ее к интернетресурсам.

Для получения услуги, в части предоставления информации о составе библиотечного фонда, пользователю необходимо заполнить соответствующее требование в письменном виде. Получение информации о составе фонда документов библиотеки через карточные каталоги осуществляется непосредственно в здании библиотеки.

Пользование электронными библиографическими базами данных осуществляется пользователями библиотеки непосредственно в помещениях библиотек, оборудованных соответствующим образом.

Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство пользователя. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой. Временное пользование документов из библиотечного фонда непосредственно в читальных залах библиотеки ограничивается временем работы библиотеки.

Порядок предоставления документов через систему межбиблиотечного абонемента.

Время предоставления документов через систему межбиблиотечного абонемента:

- срочный заказ в течение 1 рабочего дня;
- при перенаправленном заказе до 5 рабочих дней;
- при изготовлении копии документа – до 15 рабочих дней.

2.10.4. Порядок оказания услуги по методическому обеспечению библиотек.

Услуга предоставляется на основании годового плана методической работы библиотеки.

План методической работы составляется с учетом:

- 1) анализа деятельности библиотек муниципального района Приволжский Самарской области;
- 2) ежегодного плана работы Министерства культуры Самарской области;
- 3) ежегодного плана работы Государственного бюджетного учреждения культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»;

4) заявок от библиотек муниципального района Приволжский Самарской области.

Пути оказания услуги:

- анализ деятельности библиотек по обслуживанию населения, разработка на его основе методических рекомендаций по функционированию и развитию библиотек;
 - разработка и издание методических, аналитических и информационных материалов по различным аспектам практической деятельности библиотек;
 - проведение лекций, семинаров, круглых столов, конференций, творческих лабораторий, мастер - классов, методических дней, школ передового опыта, и т.д. по актуальным вопросам теории и практики социокультурной деятельности;
 - консультирование (индивидуальное, групповое, устное, письменное) по вопросам совершенствования, повышения эффективности деятельности библиотек.
 - подготовка публикаций в СМИ, информационных материалов и т.п.
- Услуга оказывается в течение 5 дней в неделю с 8-00 до 17-00 с двумя общепринятыми выходными днями.

2.10.5. Пользователи библиотеки обязаны соблюдать Правила пользования библиотекой. В целях сохранности библиотечного фонда в соответствии со ст. 13, п. 4 Федерального закона «О библиотечном деле» от 23 ноября 1994г № 78-ФЗ:

- пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования библиотекой;
- несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере десятикратной стоимости утерянного, испорченного (вырванные листы, вырезанные иллюстрации и др.) или невозвращенного произведения печати или другого документа.

2.11. Требования к зданиям и сооружениям.

2.11.1. Библиотека может быть размещена в специальном отдельно стоящем здании или в блок-пристройке к жилому или общественному зданию, а также в приспособленном помещении жилого или общественного здания.

2.11.2. Количество необходимых помещений, размеры площадей обусловлены функциональным назначением библиотеки и масштабами ее деятельности. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие основные помещения:

- читальный зал;
- абонемент;
- книгохранилище.

Могут быть предусмотрены дополнительные помещения: гардероб, иные помещения.

2.11.3. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.11.4. В библиотеке могут быть следующие помещения, функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- зона читального зала;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;
- общедоступные туалеты.

2.11.5. Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей могут быть размещены в приспособленных помещениях, специально оборудованы, обеспечены защитными средствами эксплуатации, отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил, нормам охраны труда и техники безопасности.

2.11.6. В библиотеке должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности пользователей и персонала, защиты ресурсов. Помещения должны быть оборудованы средствами пожаротушения, лаконичными и понятными надписями и указателями для передвижении людей внутри здания.

Расположение всех помещений библиотеки должно быть понятным для пользователя. Все помещения для пользователей должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, обязательно должны быть указатели "пожарный выход", "туалеты".

2.11.7. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.12. Требования к оборудованию и инструментам.

2.12.1. Библиотека может быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг:

- для копирования и тиражирования документов;
- для обработки и защиты документов;
- для организации процесса библиотечного обслуживания;
- оргтехники и др.

К рекомендованному основному оборудованию, используемому в библиотеке, относятся:

- 1) компьютерная техника;
- 2) копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья;
- 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- 6) иное оборудование.

2.12.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Морально и физически устаревшее специальное оборудование своевременно списывается по акту в соответствии с утвержденными Учредителем нормативами сроков эксплуатации специального оборудования.

2.12.3. Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

2.12.4. Для поддержания оборудования и техники в рабочем состоянии, модернизации технической базы библиотеки рекомендуется ежегодно на эти цели выделять не менее 8-10 % от балансовой стоимости уже имеющегося оборудования и техники.

2.12.5. Рекомендованное нормативное обеспечение библиотеки компьютерной техникой для организации пользовательских мест составляет - 1 ПК на 2000 жителей.

Все персональные компьютеры должны быть подключены к принтерам, один - к сети Интернет.

После создания необходимого материально-технического базиса муниципальные общедоступные библиотеки могут реализовывать заложенные компьютеризацией технологические возможности, наращивать информационные электронные ресурсы, в том

числе через участие в корпоративных проектах, расширять спектр библиотечно-информационных услуг.

2.13. Требования к персоналу библиотеки.

2.13.1. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

1) специалисты библиотеки;

Нормативную минимальную потребность в штатных библиотечных работниках рекомендуется определять, исходя из количества населения в зоне обслуживания:

- комплектование и обработка документов 1 специалист на 1000 томов поступивших документов
- справочно-библиографическое обслуживание – 1 - 1,5 специалиста на 1000 жителей
- методическое обеспечение 1 специалист на 8 библиотек
- организация фонда 1 – 1,2 специалист на 60 тыс. экз.
- обслуживание пользователей 3 – 3,5 специалиста на 1000 жителей.

Нагрузки из расчетов трудозатрат на основе «Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» на 1 работника:

- по читателям – 750 человек по единой регистрационной картотеке;
- по количеству посещений - 5000 посещений в год на одного работника;

2) административно-управленческий персонал:

- руководитель Учреждения – 1 шт.ед.,
- главный бухгалтер – от 0,5 до 1,0 шт.ед. в зависимости от годового объема оборота денежных средств Учреждения;
- бухгалтер – от 0,25 шт. ед. до 0,5 шт.ед. в зависимости от объема оборота наличных денежных средств Учреждения;

3) обслуживающий и технический персонал:

- уборщик служебных помещений – 0,5 шт.единицы при наличии убираемой площади до 300 кв.м. с центральным водоснабжением; 1,0 шт.единица при наличии убираемой площади от 300 до 500 кв.м с центральным водоснабжением или до 300 кв.м. без центрального водоснабжения; свыше 1,0 шт.единицы при наличии убираемой площади от 500 кв.м., по 0,5 шт.ед. на каждые 150 кв.м. с центральным водоснабжением;
- рабочий по обслуживанию и текущему ремонту здания – 1,0 шт.ед. на каждые 500 кв.м. площади учреждения при централизованном водоснабжении, теплоснабжении и круглосуточном дежурстве.

2.13.2. Рекомендуемые минимальные нормативы численности штата Учреждений не ограничивает количество штатных единиц и типы необходимых специалистов. Исходя из характера, объема и конкретных условий работы по согласованию с Учредителем руководителем Учреждения могут вводиться в штатное расписание дополнительные должности специалистов, рабочих и другого персонала.

В штате библиотеки рекомендуется иметь специалистов, обладающих специальными знаниями для выполнения различных функциональных обязанностей: психологов, программистов, системных администраторов, социологов. Персонал библиотеки напрямую влияет на качество ее работы.

2.13.3. На должность специалистов принимаются лица, квалификация которых соответствует квалификационным требованиям Тарифно-квалификационного справочника должностей специалистов и служащих. Уровень профессиональной компетентности специалистов должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Не менее 50 % штатного персонала библиотеки должны быть дипломированными специалистами.

2.13.4. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.13.5. Работники библиотек один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным Учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются

категории, соответствующие определенному уровню квалификации. При принятии решений о прохождении аттестации на присвоение квалификационной категории каждый специалист библиотеки не реже 1 раза в пять лет должен пройти обучение на курсах повышения квалификации. Специалисты библиотеки должны систематически обучаться информационным технологиям.

2.13.6. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к потребителям услуг.

2.13.7. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

2.13.8. Учредитель и администрация библиотеки обеспечивают социальную и профессиональную защиту работников муниципальной библиотеки, соблюдают профессиональные интересы работников, создают условия для их реализации и самореализации, заботятся о возможностях служебного роста, заботятся о создании удовлетворительных условий труда для работников муниципальных библиотек.

2.14. Требования к содержанию и размещению информации учреждения.

2.14.1. Потребитель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор и быть осведомленным о порядке действий и процедурах предоставления услуг, выполняемых специалистами Учреждения.

В состав информации об услугах Учреждений в обязательном порядке должны быть включены (в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей») следующие данные:

- полное наименование и местонахождение Учреждения (данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию);
- Информация о структурных подразделениях Учреждения;
- Решение Учредителя о создании Учреждения, копии учредительных документов;
- Контактная информация о руководителе Учреждения и Комитета по культуре с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- Перечень бюджетных услуг Учреждений, утвержденный главным распорядителем бюджетных средств;
- Ежемесячный План проведения мероприятий, утвержденный руководителем Учреждения;
- График работы Учреждения, утвержденный руководителем Учреждения и согласованный с органом местного самоуправления;
- Правила поведения граждан во внештатных ситуациях;
- Порядок доступа к услугам;
- Правила пользования библиотекой;
- Книга обращений граждан и порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- Регламент.

2.14.2. В случае оказания Учреждением платных услуг в состав информации должны входить следующие документы:

- Перечень дополнительных платных услуг Учреждений с указанием наличия льгот, утвержденный главным распорядителем бюджетных средств;
- Прейскурант цен на платные услуги Учреждения, утвержденный руководителем Учреждения по согласованию с органом местного самоуправления.

2.14.3. Информирование граждан может осуществляться посредством:

- размещения информации на досках объявлений, рекламных щитах,
- информационных стендов (уголков получателей услуг)
- в средствах массовой информации.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации.

Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде, максимально визуализирована. Актуализация информации проводится Учреждениями не реже 1 раза в год.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие подуслуги и административные процедуры:

- А) прием и регистрация пользователей;
- Б) предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда;
- В) предоставление доступа к электронным базам данных, хранящимся в библиотеках, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;
- Г) изготовление копий фрагментов документов библиотечного фонда;
- Д) информационно-библиографическое обслуживание;

3.2. Прием и регистрация пользователя.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в учреждение.

Регистрация (перерегистрация) в муниципальной библиотеке включает в себя следующие процедуры:

- ознакомление с документами получателя услуги;
- проверка возможного наличия регистрационной карточки;
- оформление формуляра читателя;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом и услугами муниципальной библиотеки.

Получатели муниципальной услуги официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба при записи в библиотеку, что подтверждается личной подписью получателя муниципальной услуги.

Формуляр читателя заполняется должностным лицом, ответственным за данные действия. При регистрации получатель муниципальной услуги дает согласие на обработку персональных данных.

Срок регистрации одного пользователя - до 10 минут.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги являются все специалисты муниципальных библиотек.

Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги (формуляра читателя).

3.3. Предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной подуслуги состоит из следующих процедур:

- прием пользователя (для обслуживания в режиме читального зала и в режиме абонемента);
- подбор изданий и проверка их целостности;
- запись в книжных формулярах, выдачу документа получателю подуслуги;
- продление срока пользования документами;
- контроль за сроками возврата документов;
- прием документов, проверку их сохранности;

- отметку о сдаче документа в формуляре получателя подуслуги;
- прием изданий у пользователя: сверка с книжными формулярами, проверка сохранности документов.

Запрос получателя подуслуги на получение документов может быть сформирован на основе информации, указанной в справочно-библиографическом аппарате библиотеки, а также посредством личного устного обращения пользователя к должностному лицу учреждения, в обязанности которого входит исполнение запросов пользователей на получение необходимого документа из фонда библиотеки.

Получатели подуслуги имеют возможность поиска необходимого документа самостоятельно.

Оказание муниципальной подуслуги в учреждении осуществляется в следующие сроки:

- запись одного пользователя – до 10 минут;
- выдача одного документа из библиотечного фонда производится:
 - в читальном зале до 5 минут;
 - обслуживание пользователей - детей в читальном зале – до 10 минут;
 - обслуживание пользователей – детей на абонементе – 12 минут.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемена) производится на сроки не более 30 календарных дней.

Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

Для юридических лиц условия пользования документами из фонда библиотеки определяются в соответствии с договором, заключенным между юридическим лицом и библиотекой на информационно-библиотечное обслуживание юридического лица.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонемена по причине использования его другим получателем подуслуги должностное лицо предлагает:

- осуществить поиск второго экземпляра в другом отделе или альтернативного издания по каталогу;
- возобновить предоставление муниципальной подуслуги после возвращения документа в учреждение и сообщения по телефону или электронной почте.

При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа заносится в соответствующую базу данных, которая учитывается при текущем комплектовании фондов.

Результат исполнения муниципальной подуслуги – выдача пользователям во временное пользование документов, 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.

3.4. Предоставление доступа к электронным базам данных, хранящимся в библиотеках, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Юридическим фактом для начала выполнения процедуры является устный запрос получателя подуслуги.

Должностными лицами, ответственным за данную процедуру, являются сотрудники отделов, в чьи должностные обязанности входят функции выполнения консультаций и библиографических справок для пользователей.

Срок выполнения справки зависит от количества используемых источников и по времени составляет от 3 до 40 мин.

Результатом процедуры является предоставление справки или библиографического списка пользователю.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной подуслуги состоит из следующих процедур:

- организация, предоставление автоматизированных рабочих мест получателю подслуги и обеспечение доступа к сети Интернет и электронным базам данных, оказание консультационных услуг по работе с информационными ресурсами;
- выполнение справок;
- формирование библиографического списка в соответствии с ГОСТом;
- обеспечение безопасности и сохранности электронной информации.

Результатом процедуры является:

- предоставление автоматизированного рабочего места для самостоятельной работы и консультация по работе с информационными ресурсами;
- оперативное предоставление доступа к электронным ресурсам библиотеки.

3.5. Изготовление копий фрагментов документов библиотечного фонда.

Муниципальная подслуга предоставляется получателю в день обращения без предварительной записи.

Юридическим фактом начала действия является личное обращение получателя в библиотеку и принятие заказа должностным лицом, ответственным за прием заказа на выполнение под услуги.

Изготовление копий фрагментов документов библиотечного фонда производится в день обращения заявителя.

Должностным лицом, ответственным за прием заказа, является сотрудник отдела обслуживания. Деятельность данного сотрудника регламентируется должностными инструкциями, технологическими инструкциями по работе с копировально-множительной техникой, Правилами пользования библиотекой, утвержденными руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную подслугу.

Заказ осуществляется получателем подслуги в устной форме посредством обращения к названному должностному лицу.

Должностное лицо осуществляет подборку документов в соответствии с обращением получателя подслуги, фиксирует объем работы в читательском требовании получателя подслуги.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной подслуги состоит из следующих процедур:

- прием заказов на изготовление копий;
- изготовление (копирование, сканирование) фрагментов документов библиотечного фонда.

Изготовление (копирование, сканирование) фрагментов осуществляется только в отношении документов библиотечного фонда учреждения, предоставляющего муниципальную подслугу.

Срок выполнения заказа зависит от объема, формата, технических данных характеристик копировального аппарата - 2 минуты на 1 лист.

Результатом процедуры является предоставление получателю подслуги фрагментов документов библиотечного фонда:

- на бумажном носителе в виде копий, произведенных на копировально-множительной технике или выведенных на принтер из электронных баз данных,
- в электронном виде, записанных в виде файлов на разные виды электронных носителей (диск, дискета, флэш-карта).

3.6. Информационно-библиографическое обслуживание.

Юридическим фактом начала процедуры является заявка получателя подслуги и личное обращение получателя подслуги в учреждение, предоставляющее муниципальную подслугу.

Информирование получателей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично и (или) по телефону.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут. В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить получателям услуги обратиться письменно либо назначить другое удобное для получателей время.

Должностным лицом, ответственным за процедуру, является сотрудник отдела обслуживания, в чьи обязанности входит справочно-библиографическое обслуживание пользователей. Деятельность сотрудника регламентируется должностной инструкцией, Правилами пользования библиотекой.

Процедура включает в себя следующие действия:

1) Справочно-библиографическое обслуживание.

Должностное лицо, ответственное за процедуру, для выполнения заявки осуществляет:

- поиск запрашиваемого материала;
- отбор и группировку выявленного материала,
- оформление справки для передачи ее получателю под услуги,
- выявление мнения получателя под услуги о качестве под услуги,
- регистрацию справки в журнале учета результатов.

Срок выполнения заказа зависит от темы, объема просматриваемых источников - от 5 минут до 3 дней.

Результатом процедуры является выдача справки получателю под услуги.

2) Информационное обслуживание.

Должностное лицо, ответственное за процедуру, осуществляет:

- индивидуальное информирование получателя под услуги;
- заключение с получателями под услуги договоров;
- учет и классификацию запросов;
- подготовку информационных списков;
- организацию и проведение устных библиографических обзоров.

Срок выполнения заказа - до 1 часа.

Результатом процедуры является индивидуальное информирование получателя под услуги.

3) Консультационное обслуживание.

Процедура включает в себя индивидуальные и групповые консультации.

Срок выполнения заказа - до 1 часа.

4) Обслуживание получателей под услуги в Зале каталогов.

Процедура включает в себя:

- консультации по работе со справочно-библиографическим аппаратом библиотеки,
- поиск читателем информации о документе (индивидуально или с помощью сотрудника библиотеки),
- нахождение сведений о документе.

Должностным лицом, ответственным за данные действия, являются сотрудники библиотеки, деятельность которых регламентируется должностными инструкциями и Правилами пользования библиотекой.

Срок выполнения консультации - от 5 до 15 мин.

Результатом процедуры является проведение консультации для получателя муниципальной услуги по нахождению пользователем информации о наличии документа в фонде библиотеки.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего (собственного) и внешнего контроля.

4.1.1. Внутренний контроль.

Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг требованиям настоящего Регламента, другим нормативным документам Учреждения. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, отчетности, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:
 - тематический (контроль по направлениям деятельности учреждения);
 - комплексный (проверка деятельности структурных подразделений, сотрудников и т.д.;
 - итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому сотруднику Учреждения и рассматриваются руководителем Учреждения с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий.

Руководитель Учреждения не реже 1 раза в квартал представляет в Комитет по культуре информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых им мерах.

4.1.2. Внешний контроль.

Комитет по культуре осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждений по соблюдению Регламента.

Плановые контрольные мероприятия осуществляются ими на основе ежегодно составляемых Планов контрольных мероприятий.

Внеплановые проверки проводятся на основании поступивших жалоб на качество бюджетных услуг.

Методы контроля:

- визуальный – проверка состояния учреждения;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
- экспертный – опрос сотрудников Учреждения и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

4.2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления услуг в часы работы проверяемого Учреждения и в установленные рабочие дни.

Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для проверки требований к качеству услуг, соответствовать целям этого мероприятия и не должна превышать десяти календарных дней. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований, экспертиз со значительным объемом контрольных мероприятий на основании мотивированного предложения должностного лица, осуществляющего контрольное мероприятие, Комитет по культуре может продлить срок проведения контрольного мероприятия, но не более чем на двадцать календарных дней.

4.3. О проведении каждого контрольного мероприятия руководителем Комитета по культуре издается приказ. В нем указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица, осуществляющего контрольное мероприятие;
- правовые основания проведения контрольного мероприятия;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- наименование учреждения, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;
- наименование муниципальных услуг, в отношении которых проводится проверка;
- цели, задачи и предмет контрольного мероприятия;
- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

4.4. Контрольное мероприятие может проводиться без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемого Учреждения в письменной или устной форме. Предварительное уведомление может содержать требования о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых для контрольного мероприятия материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий. Контрольное мероприятие проводится проверяющим на основании предъявленного им руководителю проверяемого Учреждения (или лицу, его замещающему) приказа.

4.5. В период проведения контрольного мероприятия проверяющий вправе:

- посещать территорию и помещения проверяемого Учреждения;
- требовать от руководителя проверяемого Учреждения во время проведения контрольного мероприятия присутствия работников этого Учреждения для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов;
- требовать от руководителя и работников проверяемого Учреждения необходимые по существу контрольного мероприятия справки в письменной форме, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устных разъяснений, а также письменных объяснений;
- требовать от руководителя проверяемого Учреждения необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов;
- проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

В случае отказа руководителя проверяемого Учреждения представить необходимые для проведения контрольного мероприятия документы либо установления им других препятствий руководитель Комитета по культуре должен направить письменный запрос указанному руководителю Учреждения с установлением сроков представления запрашиваемой информации (документов) и устранения этих препятствий.

4.6. В период осуществления контрольного мероприятия проверяющий обязан:

- своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений требований Регламента на предоставление бюджетных услуг;
- соблюдать законодательство Российской Федерации, Самарской области, права и законные интересы проверяемого Учреждения;
- проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с приказом о проведении контрольных мероприятий;
- не препятствовать руководителю проверяемого Учреждения и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении контрольного мероприятия, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;
- не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого Учреждения;
- обеспечить сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе контрольного мероприятия;
- составить акт по результатам контрольного мероприятия;
- ознакомить руководителя проверяемого Учреждения с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

4.7. По результатам проведения контрольного мероприятия проверяющим составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указываются:

- наименование Учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- период проведения контрольного мероприятия;
- наименование бюджетных услуг, в отношении которых проводится проверка;
- критерии оценки стандартов качества бюджетных услуг;
- отклонения от параметров муниципального задания;
- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, или отсутствие таковых;
- выводы, содержащие оценку результатов контрольного мероприятия, и предложения по устранению выявленных нарушений.

Акт проведения контрольного мероприятия подписывается проверяющим и руководителем Учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя Учреждения подписать акт делается запись об этом в акте о проведении контрольного мероприятия.

Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю Учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие.

4.8. При проведении контрольных мероприятий дополнительным источником информации является проверка Книги обращений Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

4.9. Контрольные мероприятия проводятся Комитетом по культуре не реже 1 раза в год по результатам годовой статистической отчетности Учреждений.

4.10. Внешний контроль по направлениям осуществляют также службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, Государственного пожарного надзора и другие государственные контролирующие органы.

V. Отчетность Учреждений.

5.1. Ежеквартальная отчетность.

Не позднее 5 числа месяца следующего за отчетным периодом руководителю МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» представляются:

- структурными подразделениями формы ежеквартальной статистической отчетности «Основные показатели деятельности библиотек» (мониторинг);
- методистом МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» - цифровые показатели методического обеспечения по формам работы за отчетный период.

Руководитель МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» представляет в Комитет по культуре:

- сводную форму ежеквартальной статистической отчетности «Основные показатели деятельности библиотек» (мониторинг) по району не позднее 10 числа месяца следующего за отчетным периодом;
- ежеквартальный отчет об исполнении параметров муниципального задания до 10 числа месяца следующего за отчетным периодом.

5.2. Отчетность за 1 полугодие отчетного периода.

Не позднее 5 числа месяца следующего за отчетным периодом руководителю МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» предоставляются:

- структурными подразделениями формы ежеквартальной статистической отчетности «Основные показатели деятельности библиотек» (мониторинг);
- методистом МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» - цифровые показатели методического обеспечения по формам работы за отчетный период;
- информационные отчеты с цифровыми показателями с работе по основным направлениям деятельности за 1 полугодие.

Руководитель МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» представляет в Комитет по культуре:

- сводную форму ежеквартальной статистической отчетности «Основные показатели деятельности библиотек» (мониторинг) по району за 1 полугодие не позднее 10 числа месяца следующего за отчетным периодом;
- информационные отчеты с цифровыми показателями структурных подразделений за 1 полугодие о работе по основным направлениям деятельности не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом;
- форму «ежеквартальный отчет об исполнении параметров муниципального задания» за 1 полугодие до 10 числа месяца следующего за отчетным периодом.

5.3. Информационный отчет о работе с детьми в летний период представляется библиотеками руководителю МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» ежегодно до 1 сентября, в Комитет по культуре – ежегодно до 5 сентября.

5.4. Годовая отчетность.

Представляется библиотеками руководителю МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» ежегодно в срок до 20 декабря, в Комитет по культуре - руководителем МБУ муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» ежегодно до 25 декабря отчетного периода:

- Форма № 6-нк (годовая) по каждому учреждению и сводная;
- Информационный отчет о деятельности библиотек за год;
- Информационные отчеты с цифровыми показателями библиотек муниципального района Приволжский Самарской области за год о работе по основным направлениям деятельности;
- Отчет об исполнении параметров муниципального задания за год.

5.5. Для оценки качества услуг используются следующие критерии:

5.5.1. Полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями её предоставления:

№п/п	Наименование подразделения	Показатели объема услуг	
		Количество пользователей	Количество выданных документов
1	2	3	4
1	Центральная межпоселенческая библиотека.	2625	52500
2	Межпоселенческая детская библиотека им.С.Т.Аксакова.	1200	24000
3	Новоспасская сельская библиотека	1250	25000
4	Обшаровская сельская библиотека №1	1000	20000
5	Обшаровская сельская библиотека №2	1000	20000
6	Екатериновская сельская библиотека	500	10000
7	Заволжская сельская	500	10000

	библиотека		10000
8	Ильменская сельская библиотека	500	10000
9	Степняковская сельская библиотека	500	7500
10	Спаская сельская библиотека	375	7500
11	Нижнеозерецкая сельская библиотека	375	5000
12	Бестужевская сельская библиотека.	250	5000
13	Давыдовская сельская библиотека	250	5000
14	Кашпирская сельская библиотека	250	5000
15	Нижнепечерская сельская библиотека	250	5000
16	Софьинская сельская библиотека	250	5000
17	Томанская сельская библиотека	250	5000
18	Тростянская сельская библиотека	250	5000
19	Федоровская сельская библиотека	250	5000

5.5.2. Результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества бюджетных услуг

№ п/п	Индикаторы качества услуг	Значение индикатора, ед.
1	2	3
1.	Индикатор читаемости.	Число выданных документов, отнесенное к числу пользователей Не менее – 20,0
2.	Индикатор посещаемости.	Число посещений, отнесенное к числу пользователей Не менее – 7,0
3.	Индикатор охвата населения услугами Библиотек.	Число пользователей библиотек, отнесенное к общему количеству населения в населенном пункте Не менее – 0,5
4.	Индикатор доступности фонда.	Число отказов, отнесенное к общему количеству единиц книговыдачи Не более – 0,01
5.	Индикатор социальной активности пользователей библиотек.	Количество посетителей мероприятий, отнесенное к количеству проведенных мероприятий Не менее – 13,0
6.	Индикатор повышения профессионального мастерства работников библиотек.	Общее число оказанных методических услуг в год, отнесенное к числу специалистов библиотек Не менее – 3,0

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

6.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Регламента качества может любое лицо, являющееся получателем услуги, при условии его дееспособности. За несовершеннолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Регламента могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Регламента при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

6.2. Порядок обжалования нарушений требований Регламента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.3. Жалобы и заявления получателей услуг на предоставление Учреждениями некачественных услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления. Письменный ответ заявителю должен быть дан не позднее 30 дней.

Ответ должен содержать следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении Учреждения, оказывающего Услугу, и отдельных сотрудников данном Учреждении;
- принесение извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Регламента (в случае установления фактов нарушения требований Регламента).

В особых случаях, когда рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии Комитета по культуре, срок рассмотрения жалобы может быть продлен.

6.4. Книга обращений ведется в соответствии с утвержденным Учреждением Порядком.

6.5. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

6.6. Заявителю может быть отказано в удовлетворении его требований в случаях:

- несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Регламента;
- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- непредставление информации по факту нарушения Регламента;
- нарушение порядка и сроков обжалования, установленных законодательством РФ.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

6.7. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.8. Ответственность за нарушение требований Регламента.

6.8.1. Ответственность за нарушения требований Регламента несут:

- сотрудники Учреждения;
- руководитель Учреждения;
- Комитет по культуре.

6.8.2. Работники Учреждения несут ответственность за нарушения требований Регламента:

- к порядку доступа к услугам Учреждения;
- к персоналу Учреждения в части соблюдения профессиональной этики;
- к порядку (регламенту) оказания услуг и сроков их предоставления;
- к порядку и срокам предоставления статистической отчетности;
- к эксплуатации оборудования и инструментов, зданий и помещений.

Сотрудники Учреждения за нарушение требований настоящего Регламента по результатам установления имевшего место факта нарушения в результате проверочных действий руководителем Учреждения привлекаются к ответственности в виде дисциплинарных мер вплоть до расторжения трудового договора.

6.8.3. Руководитель Учреждения несет ответственность за:

- разработку политики в области качества услуг;
- качество и своевременность выполнения требований Регламента;
- своевременное устранение выявленных нарушений требований Регламента;
- оформление документации Учреждения и информирование граждан в соответствии с требованиями Регламента;
- соблюдение порядка работы с жалобами и обращениями граждан;
- контроль за исполнением требований Регламента персоналом Учреждения, принятие мер к сотрудникам за выявленные нарушения;
- обеспечение Учреждения необходимыми ресурсами;
- обеспечение выработки предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Регламента.

Руководитель Учреждения должен четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг, организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Регламента.

Руководитель Учреждения за нарушение требований настоящего Регламента привлекается к ответственности по результатам установления имевшего место факта нарушения в результате проверочных действий Комитета по культуре или на основании судебного решения.

За нарушение Регламента к руководителю Учреждения могут применяться меры административного, дисциплинарного и финансового взыскания вплоть до расторжения трудового договора.

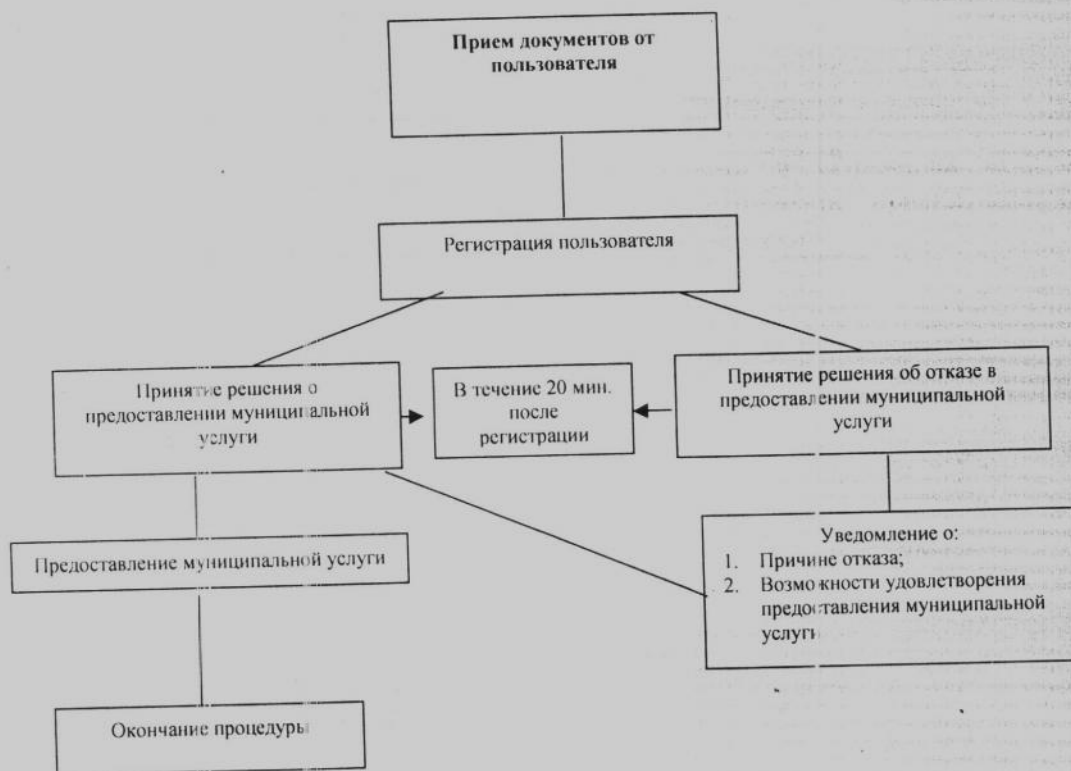
6.8.4. Комитет по культуре несет ответственность за:

- контроль качества бюджетных услуг и исполнение требований настоящего Регламента Учреждениями;
- соблюдение порядка работы с жалобами и обращениями граждан;
- своевременность принятия мер ответственности к руководителю Учреждения за нарушение требований Регламента.

За неоднократные грубые нарушения Учреждениями требований Регламента, установленные в ходе контрольных мероприятий, руководитель Комитета по культуре может привлекаться к ответственности вышестоящими органами исполнительной власти или по судебному решению.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Организация
библиотечного обслуживания
населения»

Блок схема
административных процедур



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Организация библиотечного
обслуживания населения»

Заявление

Я, законный представитель ребенка

Фамилия. _____

Имя. _____

Отчество _____

Паспорт (серия,
номер) _____

Прошу записать моего ребенка

Фамилия. _____

Имя _____

В библиотеку-филиал № _____

Ознакомлен и согласен с условиями, изложенными в «Правилах пользования библиотекой» и готов нести ответственность за нарушение правил пользования библиотекой несовершеннолетним пользователем библиотеки.

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Организация библиотечного
обслуживания населения»

Форма ЖАЛОБЫ
на действие (бездействие)
МКУ «Комитет по культуре администрации
муниципального района Приволжский Самарской области»,
МБУ муниципального района Приволжский Самарской области,
«Централизованная библиотечная система»
или их должностных лиц.
(нужное подчеркнуть)

Исх. от _____ N _____

Жалоба

* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического
лица _____

* Местонахождение юридического лица, физического лица

(фактический адрес)

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Код учета: ИНН _____

* Ф.И.О. руководителя юридического лица _____

* на действия (бездействие):

_____ (наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

* существо жалобы:

_____ (краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не
согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты регламента)

поля, отмеченные звездочкой (*), обязательны для заполнения.
Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)

Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Организация библиотечного
обслуживания населения»

ФОРМА

решения комитета МКУ «Комитет по культуре администрации
муниципального района Приволжский Самарской области»,
МБУ муниципального района Приволжский Самарской области
«Централизованная библиотечная система»

(нужное подчеркнуть)

по жалобе на действие (бездействие)

МКУ «Комитет по культуре администрации
муниципального района Приволжский Самарской области»,
МБУ муниципального района Приволжский Самарской области
«Централизованная библиотечная система»

или их должностных лиц.

(нужное подчеркнуть)

Исх. от _____ N _____

РЕШЕНИЕ

по жалобе на решение, действие (бездействие)
органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица органа,
принявшего решение по жалобе:

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с
жалобой _____

Номер жалобы, дата и место принятия решения: _____

Изложение жалобы по существу: _____

Изложение возражений, объяснений заявителя: _____

УСТАНОВЛЕНО:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным
лицом, рассматривающим жалобу: _____

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы: _____

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель -

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1. _____
(решение, принятое в отношении обжалованного действия (бездействия), признано правоммерным или неправоммерным полностью или частично или отменено полностью или частично)
2. _____
(решение принято по существу жалобы, - удовлетворена или не удовлетворена полностью или частично)
3. _____
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.
Копия настоящего решения направлена по адресу _____

(должность лица уполномоченного, принявшего решение по жалобе)

(подпись)

(инициалы, фамилия)