

АДМИНИСТРАЦИЯ ПАНКРУШИХИНСКОГО РАЙОНА

АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 1 6 » марта 2012 г. № 141

с.Панкрушиха

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения»

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Панкрушихинский район Алтайского края

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения».

2. Разместить данное постановление в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Панкрушихинского района и опубликовать в установленном порядке.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации Панкрушихинского района Попкова А.И.

Глава района

В.И. Роликов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации района
«16» марта 2012 г. № 141

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее потребления.

1.2. Потребителями муниципальной услуги (далее – «потребители») являются:

- граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, религиозных верований, проживающие на территории Панкрушихинского района Алтайского края;
- иногородние граждане обслуживаются в соответствии с Правилами пользования библиотекой;
- юридические лица, общественные объединения.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Муниципальную услугу (далее – «Услуга») «Организация библиотечного обслуживания населения» предоставляет населению Муниципальная казенная организация культуры «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района Алтайского края (МКОК «СМБ» Алтайского края).

2.3. МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района Алтайского края расположена по адресу:

658760 Российская Федерация, Алтайский край,
Панкрушихинский район, с. Панкрушиха, ул.Ленина 7,
тел. 8 (38580)22-0-94.

График работы : МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района

Понедельник — пятница:

с 9.00 до 17.00. без перерыва на обед

Воскресение:

с 10.00 до 17. 00

Суббота – выходной.

Адрес электронной почты: panbib@ab.ru

Структурные подразделения, справочная информация о которых изложена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.4. Информирование о порядке оказания Услуги осуществляется посредством:

- личной консультации потребителей специалистами;
- телефонной связи;
- публикацией в СМИ;
- изданий информационных материалов;
- на информационных стендах.

2.5. Результатом оказания Услуги являются:

- получение требуемой информации;
- учет услуги фиксируется библиотекарем в читательском формуляре, в дневнике учета работы.

2.6. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района Алтайского края.

2.7. Срок предоставления муниципальной услуги.

Общий срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении потребителя в библиотеку составляет 20 минут.

Общий срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении потребителя в библиотеку составляет 5 дней.

Максимальное время ожидания и продолжительность приема потребителей Услуги при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги:

- время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 10 минут;
- время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 10 минут.

2.8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Федеральный закон от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Распоряжение Правительства РФ от 18.12.2006 № 1760-р «Стратегия государственной молодежной политики в РФ»;

– Закон Алтайского края от 10.04.2007 № 22-ЗС «О библиотечном деле в Алтайском крае»;

– Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736);

– Постановление Администрации Алтайского края «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг «Организация библиотечного обслуживания населения центральными, государственными, краевыми библиотеками» от 28.06.2007 № 292;

– Постановление коллегии Управления Алтайского края по культуре «Модельный стандарт деятельности муниципальной публичной библиотеке Алтайского края» от 29. 09. 2009 № 26;

– Устав МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района Алтайского края.

2.9. Необходимый перечень документов для оказания Услуги:

– право пользования наступает для потребителя Услуги при наличии документа, удостоверяющего личность и наличии постоянной регистрации по месту жительства (месту пребывания) на территории Панкрушихинского района;

– граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, представленных их родителями или другими законными представителями.

2.10. Перечень оснований для отказа в оказании Услуги:

– несоответствие заявки уставной деятельности МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района;

– нарушение потребителем Услуги Правил пользования библиотекой;

– в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения;

– находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

– производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района и другим потребителям Услуги.

2.11. Предоставление Услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.12. Требования к местам оказания Услуги:

– помещения для оказания Услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. Доступность для всего населения обеспечивается удобным местоположением библиотеки - в центре села. Вход в здание оборудован вывесками с наименованием библиотеки и графиком работы;

– в помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогам, картотекам и другим источникам;

– учреждение, оказывающее услугу, обязано по желанию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений, в целях изучения приема мнений потребителей по улучшению обслуживания;

– учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации потребителей;

– указанные помещения оборудуются: источниками естественного и искусственного освещения; системами отопления и вентиляции; схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации; противопожарной системой; предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.); средствами технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой.

2.13. Показатели доступности качества муниципальной услуги:

- достоверность информации о предоставляемой услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- профессиональное мастерство специалистов.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Услуга включает в себя:

– получение во временное пользование любого документа на абонементе, в читальном зале, через внестационарные формы обслуживания, а также пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

– справочно-библиографическое обслуживание, предоставление свободного и бесплатного доступа к информации;

– организацию массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, клубов и читательских объединений, мини-музеев, кукольных театров и т.д;

– доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек баз данных.

3.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

– обращение потребителя Услуги в Учреждение лично или предоставление заявки на библиотечное обслуживание по телефону;

– специалист производит запись в библиотеку, оформляет читательский формуляр;

– потребитель делает запрос по предоставлению услуги;

– специалист выполняет запрос потребителя в соответствии с возможностями библиотеки и спецификой запроса.

3.3. Обслуживание на абонементе:

– на абонементе потребитель Услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю;

– потребитель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 15 дней. Срок пользования документами по семейному формуляру - 30 дней. По истечении 15 дней потребитель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы;

– библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где потребитель Услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов потребителем Услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число;

– читательский формуляр на руки не выдается. Если потребитель Услуги прекратил посещать библиотеку, по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 3 года;

– время обслуживания потребителя Услуги на абонементе от 10 до 20 минут.

3.4. Обслуживание в читальном зале:

– услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно настоящему Регламенту, даже при разовом обращении;

– на гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет. Библиотекарь знакомит потребителя Услуги с правилами пользования читального зала под роспись;

– в читальном зале потребитель Услуги может заказать документы во временное пользование. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня;

– потребитель Услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа;

– из читального зала документы на дом не выдаются;

– время обслуживания получателя Услуги в читальном зале составляет 20 минут.

3.5. Внестационарное обслуживание:

– услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться как трудовые коллективы, обслуживаемые по договорам с МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района, так и отдельные граждане, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями;

– для работников трудовых коллективов организаций, предприятий и учреждений доставка литературы осуществляется библиотекарем 1 раз в месяц. Потребитель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов.

Документы получателю Услуги предоставляются сроком на 30 дней. По истечении 30 дней библиотекарь меняет документы согласно заявке потребителя Услуги, которая осуществляется по телефону или при личном контакте с библиотекарем. При возврате документов библиотекарь в присутствии потребителя Услуги вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись;

– оказании Услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры: потребитель Услуги может обратиться в МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района лично по телефону. В случае отсутствия у потребителя Услуги телефонной связи, его просьбу о оказании Услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые.

3.6. Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя:

– библиографическую или фактографическую информацию: о наличии и (или) местонахождении издания в фонде; об отсутствующих в запросе потребителя Услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического элемента; о литературе по определенной теме, интересующей потребителя Услуги; сведения, факты, интересующие потребителя Услуги;

– к справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска;

– потребитель Услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) потребителю Услуги по его запросу;

– время поиска нужной литературы составляет от 10 минут до 20 минут.

3.7. МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района в целях популяризации лучших образцов отечественной и зарубежной литературы, организации досуга населения, проводит бесплатно различные формы массовых мероприятий.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования по оказанию Услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется Администрацией района, директором МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района.

4.2. Должностное лицо библиотеки, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и отправки документов, правильность и своевременность внесения записей в книги учета входящих и исходящих документов.

4.3. Директор МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных административных действий, установленных Регламентом.

4.4. Персональная ответственность специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами библиотеки положений Регламента, иных локальных актов.

4.6. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Потребители вправе обжаловать действия (бездействия) лиц, ответственных за оказание Услуги, в досудебном порядке:

- потребитель имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности специалистов и должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется, – Администрации района, директору МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района.

5.2. Заявление (претензия, жалоба) подается в письменной форме и должно содержать: при подаче физическим лицом фамилию, имя, отчество (последнее - при его наличии) почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ; при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес, дату подачи; наименование органа, учреждения и (или) структурного подразделения и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее – при его наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого

обжалуется; содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения. Заявление подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

5.3. По результатам рассмотрения заявления принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований потребителя.

Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случае если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.4. Ответ на письменную жалобу по существу не дается в следующих случаях: отсутствие фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ; отсутствие в заявлении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято); если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну; если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; если в заявлении содержится вопрос, на который потребителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в заявлении отсутствуют новые доводы или обстоятельства начальник управления или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного заявления и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган государственной власти или одному и тому же должностному лицу, о чем уведомляется потребитель, направивший заявление. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения. В случае если текст письменного заявления не поддается прочтению, письменный ответ направляется потребителю не позднее 7 дней, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения специалистов и должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе оказания Услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.6. Потребители вправе обжаловать действия (бездействие) специалистов и должностных лиц МКОК «Сеть муниципальных библиотек» Панкрушихинского района и решения, принятые в ходе предоставления Услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством. В случае обжалования действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, потребитель подает заявление в суд.

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

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
о сельских библиотеках МКОК «Сеть муниципальных библиотек»
Панкрушихинского района Алтайского края

1. Береговская сельская библиотека, филиал
2. Березовская сельская библиотека, филиал
3. Борисовская сельская библиотека, филиал
4. Велижанская сельская библиотека, филиал
5. Высоко-Гривская сельская библиотека, филиал
6. Павловская сельская библиотека, филиал
7. Зыковская сельская библиотека, филиал
8. Зятыковская сельская библиотека, филиал
9. Кривинская сельская библиотека, филиал
10. Ленская сельская библиотека, филиал
11. Луковская сельская библиотека, филиал
12. Первомайская сельская библиотека, филиал
13. Подойниковская сельская библиотека, филиал
14. Романовская сельская библиотека, филиал
15. Урываевская сельская библиотека, филиал

Приложение № 2
к Регламенту по предоставлению
муниципальной услуги
«Организация библиотечного
обслуживания населения»

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения»

Муниципальная казенная организация культуры «Сеть муниципальных библиотек»
Панкрушихинского района Алтайского края

Личное обращение получателя Услуги
в МКОК «СМБ» Алтайского края

Прием и регистрация получателя Услуги
в МКОК «СМБ» Алтайского края

Ознакомление с Правилами пользования библиотеками и другими
локальными актами МКОК «СМБ», регламентирующими
библиотечную деятельность

Оформление читательского формуляра
(на основании документа, удостоверяющего личность)

Выдача получателю Услуги
документа в пользовании по
требованию на дом

Выдача получателю Услуги
документа в пользовании по
требованию
в читальном зале

Возврат получателем Услуги документов
в МКОК «СМБ» Алтайского края