

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание»

Раздел I. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания благоприятных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Орган, ответственный за предоставление муниципальной услуги – муниципальное учреждение культуры «Марковская межпоселенческая централизованная библиотечная система» (далее – МУК «Марковская МЦБС»).

1.3. В структуру МУК «Марковская МЦБС» входят:

- центральная библиотека,
- детская библиотека,
- 34 сельских библиотеки-филиала.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими документами:

- Уставом МУК «Марковская МЦБС» (утвержден приказом от 27.12.2011 №79-Пр по «Управлению культуры и кино администрации Марковского муниципального района»);

- Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 05.01.2012г.);

- Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утверждёнными Верховным Советом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 (ред.08.05.2010г.);

- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (редакция 27.12.2009г.);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред.06.04.2006г., с изменениями от 21.07.2011г.);

- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (ред. от 11.07.2011г.);

- Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (ред. 03.12.2011г.);

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210 - ФЗ;

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 3 февраля 1997 г. № 6 «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Саратовской области, муниципальными правовыми актами;
- Приказом «Управления культуры и кино администрации Марковского муниципального района» №87 от 27.12.2011г. «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры и искусства»;
- Правилами пользования библиотеками МУК «Марковская МЦБС» (далее – Правила), утвержденными директором МУК «Марковская МЦБС» приказ № 15-Пр от 11.01.2008 г.;
- Иными локальными актами МУК «Марковская МЦБС», регламентирующими библиотечную деятельность.

1.5. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к документу (библиотечный фонд).

1.6. Пользователями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – Пользователь).

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядок и правила предоставления муниципальной услуги должны быть доступны населению Марковского муниципального района.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающих его компетентный выбор.

2.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается:

- на официальном сайте Марковского муниципального района в сети Интернет (marks.sarngo.ru) (далее – официальный сайт);
- в информационных уголках в помещениях библиотек МУК «Марковская МЦБС»;
- в печатных средствах массовой информации;
- в справочных буклетах;
- при входе в здание.

Предоставляется следующая информация:

- текст Регламента;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- адрес электронной почты МУК «Марковская МЦБС»;
- адреса и номера телефонов библиотек;
- режим работы библиотек.

2.3. Консультирование Пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги проводится в течение рабочего времени специалистами библиотек, которые обеспечивают устные (по телефону или лично) и письменные консультации, а также консультации по электронной почте.

Специалист библиотеки, осуществляющий устное консультирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист библиотеки, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен предложить Пользователю обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

Ответы на письменные обращения направляются Пользователю в письменном виде, подписываются руководителем МУК «Марковская МЦБС» (его заместителем) с указанием исполнителя.

Консультирование по электронной почте предоставляется в режиме вопросов-ответов каждому Пользователю, задавшему вопрос, не позднее пяти рабочих дней, следующих за днем получения вопроса.

2.4. Почтовый адрес, телефоны, адрес электронной почты библиотек (Приложение № 1).

2.5. Место нахождения, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, режим работы «Управления культуры и кино администрации Марковского муниципального района» (далее «УК и К администрации ММР»). (Приложение № 2).

2.6. Время ожидания Пользователем при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

– при первичном обращении Пользователя (включая регистрацию пользователя в МУК «Марковская МЦБС») – 18 минут;

– при перерегистрации – 14 минут;

– при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация пользователя) – 8 минут;

– при доставке документа по межбиблиотечному абонементу из областных библиотек (ГУК «Областная универсальная научная библиотека», ГУК «Областная специальная библиотека для слепых», ГУК «Областная библиотека для детей и юношества им. А.С.Пушкина») – десять дней.

2.7. В библиотеках обеспечивается удобный и свободный подход для Пользователей (пандусы для инвалидов) и подъезд для производственных целей самой библиотеки, а также система освещения входа в библиотеку. Обязательно наличие стандартной вывески с наименованием библиотеки и вывески с режимом работы учреждения.

2.8. Места для информирования, заполнения необходимых документов, ожидания и приема Пользователей должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о ЧС, оборудованием (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), специальной компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт Пользователю и соответствовать требованиям правил санитарно-эпидемиологической и противопожарной безопасности.

2.9. Для получения доступа к муниципальной услуге физическим лицам необходимо предъявить:

– удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) пользователя, достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;

– удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) одного из родителей или иных законных представителей пользователя, не достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;

– читательский билет при последующих обращениях.

2.10. Для получения доступа к муниципальной услуге юридическим лицам необходимо предъявить:

– доверенность на представление интересов юридического лица;

– удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации;

– читательский билет при последующих обращениях.

2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется как бесплатно, так и за платную (частично платную) услугу в соответствии с тарифами, утвержденными в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Марковского муниципального района.

Раздел 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 административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) Пользователей;
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание;
- обслуживание Пользователей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу.

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации (перерегистрации) Пользователей является личное обращение Пользователя. Регистрация Пользователя в библиотеке осуществляется специалистом библиотеки (далее – специалист) при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность. Специалист осуществляет ознакомление Пользователя с Правилами, после чего Пользователь подтверждает согласие с Правилами своей подписью на лицевой стороне читательского формуляра. В случае несогласия Пользователя с Правилами специалист отказывает в регистрации в устной форме.

При регистрации оформляется читательский билет за плату в размере затрат, связанных с изготовлением. Читательский билет выдается на год и подлежит замене при перерегистрации.

В случае утери читательского билета выдается дубликат за плату, в размере затрат, связанных с изготовлением нового билета.

При ежегодной перерегистрации Пользователя специалист осуществляет поиск и внесение изменений в читательский билет (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

3.3. Основанием для начала исполнения административной процедуры по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию является оформление читательского билета.

После оформления читательского билета Пользователя осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиографа.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске Пользователя имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью библиографа Пользователь обращается к библиографическим запросом в устной или письменной форме. Библиограф при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса:

- при выполнении тематической справки осуществляет поиск и отбор документов, составление библиографического описания;
- при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа (или его части) в фонде библиотеки.

При отсутствии документа в фонде библиотеки-филиала заведующий филиалом переадресовывает Пользователя к специалисту, который принимает меры по его поиску в едином фонде МУК «Марковская МЦБС», устанавливает

местонахождение документа и, по согласованию с библиотекой-фондодержателем, переадресует требование.

При отсутствии документа в едином фонде МУК «Марковская МЦБС» и с согласия Пользователя может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА).

Время ожидания Пользователя при библиографическом поиске с помощью библиографа не должно превышать десяти минут.

3.4. Основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию Пользователей в читальном зале и на абонементе является обращение Пользователя.

Обслуживание Пользователя осуществляется по предъявлению читательского билета. В структурных подразделениях МУК «Марковская МЦБС» при первичном обращении Пользователя оформляется читательский формуляр.

После библиографического поиска документа Пользователь обращается с устным или письменным запросом к специалисту, который осуществляет поиск документа; при выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на контрольном листке (в читальном зале) либо книжном формуляре (на абонементе).

Пользователь должен расписаться за каждый полученный документ на читательском или книжном формуляре. При возврате документов подпись Пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Дошкольники и учащиеся по третий класс включительно за полученные издания не расписываются.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

На абонементе Пользователь имеет право получить не более пяти документов на дом сроком на один месяц за одно посещение. Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других Пользователей абонемента. Если на данный документ имеется спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования.

3.5. Схема «Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги» (Приложение № 3).

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами МУК «Марковская МЦБС» положений настоящего Регламента, иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником «УК и К администрации ММР», директором МУК «Марковская МЦБС», заведующими библиотеками-филиалами МУК «Марковская МЦБС».

4.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы «УК и К администрации ММР», МУК «Марковская МЦБС») и внеплановыми. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также проводится по конкретному обращению Пользователя.

4.3. Директор МУК «Марковская МЦБС», специалисты МУК «Марковская МЦБС», участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

Раздел V. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) должностного лица, принимаемых (осуществляемых) при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Действие (бездействие) специалистов МУК «Марксовская МЦБС» или принятие ими неверного решения при оказании муниципальных услуг могут быть обжалованы Пользователем директору МУК «Марксовская МЦБС» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Действие (бездействие) директора МУК «Марксовская МЦБС» или принятие им неверного решения при оказании муниципальных услуг могут быть обжалованы Пользователем начальнику «УК и К администрации ММР» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявление об обжаловании рассматривается руководителем МУК «Марксовская МЦБС» или начальником «УК и К администрации ММР» в течение 30 дней с момента его получения.

5.3. В случае, если по обращению (жалобе) требуется провести расследования, проверки, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более, чем на 30 дней по решению должностного лица, ответственного или уполномоченного сотрудника, выполняющего данную функцию. О продлении срока рассмотрения жалобы Пользователь уведомляется письменно, с указанием причины продления.

5.4. В случае несогласия с результатами обжалования Пользователь имеет право обратиться в установленном действующим законодательством порядке в суд.

5.5. Обращение Пользователя не рассматривается в следующих случаях:

- при отсутствии сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);
- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

Приложение № 1 к Административному регламенту

Адрес, телефоны, адрес электронной почты библиотек МУК «Марксовская МЦБС»

Адрес электронной почты: marks.biblioteka@yahdeks.ru

№ п/п	Наименование библиотек	Адрес	Ф.И.О. руководителей
1.	Центральная библиотека	413093 г.Маркс, пл.Интернациональная, д. 2«а»	Т.И.Яшина
2.	Детская библиотека	413093 г.Маркс, ул. Коммунистическая, д.41	Е.А.Шабунина
1.	Александровская – ф. № 2	413070 с. Александровка, ул. Колхозная, 1	Г.М. Винокурова
2.	Баскатовская – ф. № 3	413071 с. Баскатовка, ул. Чапаева, 18	А.З. Васильева
3.	Берёзовская – ф. № 4	413081 с. Берёзовка, ул. К.Маркса,15	З.В. Филатова
4.	Бобровская – ф. № 5	413062 с. Бобровка, ул. Центральная,д.28	А.Е. Шахманова
5.	Бородаевская – ф. № 6	413080 с. Бородаевка, ул. Колхозная, д.10	Т.И. Радченко
6.	Бобовская – ф. № 7	413087 с. Бобово, ул. Фрунзе, д.21	Ж.В.Ребчинская
7.	Вознесенская – ф. № 8	413085 с. Вознесенка, ул.Калинина, д.2	С.А.Рюмшина
8.	Чкаловская – ф. № 9	413084 с. Чкаловка, ул.Центральная, д.19	З.М.Куандыкова
9.	Георгиевская – ф. № 10	413075 с. Георгиевка, ул. Советская, д.15«а»	Н.А. Ежова
10.	Зоринская – ф. № 11	413089 с.Заря, ул. Почтовая, д.8	Е.В. Терентьева
11.	Звонаревская – ф. № 12	413063 с. Звонаревка, ул. Ленина, д.3	Т.С. Новохацкая
12.	Зоркинская – ф. № 13	413074 с. Зоркино, ул. Ленина, д. 32	Н.В.Новгородова
13.	Калининская – ф. № 14	413083 с. Калининское, ул. Центральная, 38	Л.А. Фофонова
14.	Кировская – ф. № 15	413084 с. Кировское, ул. Кировская, 11	Г.Н.Николаева
15.	Семёновская – ф. № 16	413067 с. Семёновка, ул. Школьная, д. 1	Е.А.Саващев
16.	Липовская – ф. № 17	413087 с. Липовка, ул. Рабочая,д.10	Н.И. Барина
17.	Михайловская – ф. № 18	413072 с. Михайловка, ул.Советская,д.22«е»	Л.П.Чалап
18.	Каменская – ф. № 19	413082 с. Каменка, ул. Ленина, 2	Т.А. Антонова
19.	Орловская – ф. № 20	413070 с. Орловское, ул. Ленина, 54	Т.И. Сытенко
20.	Осиновская – ф. № 21	413076 пос. Осиновский, пер.Осиновский,д.5	О.А. Богданова
21.	Павловская – ф. № 22	413061 с. Павловка, ул. Ленина,24	Т.В. Адодина
22.	Подлесновская – ф. № 23	413072 с. Подлесное, ул. Советская, 4	Л.С. Смирнова
23.	Приволжская – ф. № 24	413064с.Приволжье,ул. Интернацион. 2 «а»	Н.И. Иванова
24.	Раскатовская – ф. № 25	413065 с. Раскатово, ул. Мелиораторов,11	С.В. Спиридонова
25.	Тельманская – ф. № 26	413088 пос. им. Тельмана, ул Школьная, д.11	Л.Д. Новикова

26.	Фурмановская – ф. № 27	413086 с. Фурманово, ул. Советская, д.21	С.С. Синчугова
27.	Фурмановская – ф. № 28	413063 с.Фурмановка, ул. Вишневая, д.6«а»	Е.М.Джарошева
28.	Колосовская – ф. № 29	413077 пос. Колос, ул. Ленина, д.37	Т.В. Погорелова
29.	Ястребовская – ф. № 30	413073 с.Ястребовка, ул. Первомайская, д.14«в»	Н.А.Ковалева
30.	Водопьяновская – ф. № 31	413078 пос.Водопьяновка, ул. Рабочая, 1	Н.Н. Шапшалова
31.	Полековская – ф. № 32	413079 с. Полековское, ул. Центральная, 17	Т.Н.Штерц
32.	Караманская – ф. № 33	413066 с. Караман, ул. Центральная, д.2«а»	И.З.Кубышева
33.	Яблоневская – ф. № 34	413088 с. Яблоня, ул. Центральная, д.15	В.А. Федянина
34.	Степновская – ф. № 35	413084 с. Степное, ул. Мира, 13/2	В.А.Даметкина

Режим работы библиотек МУК «Марксовская МЦБС»

Центральная библиотека

Продолжительность рабочей недели – 5 дней. Выходные – суббота и воскресенье. У библиотечных работников отдела обслуживания общий выходной – воскресенье, суббота или понедельник – по графику.

Продолжительность рабочего дня – 8 часов, с 8.00 ч. до 17.00 ч. Перерыв на обед 1 час, по графику. У библиотечных работников отдела обслуживания рабочий день с 9.30 ч. до 18.00 ч. с перерывом на обед 30 минут, по графику.

Последняя пятница месяца – санитарный день.

Детская библиотека.

Продолжительность рабочей недели – 5 дней. Общий выходной – воскресенье, суббота или понедельник – по графику.

Рабочий день – с 9.00 ч. до 18.00 ч. с перерывом на обед 1 час по графику. Последний день каждого месяца – санитарный.

Сельские библиотеки.

Продолжительность рабочей недели – 6 дней. Выходной день – воскресенье.

Рабочий день – 6 часов; у библиотекарей, работающих на 0,75 ставки – 4,5 часа; на 0,5 ставки – 3 часа; у уборщиц на 0,25 ставки – 1,5 часа; на 0,15 ставки – 1 час, в субботу – 30 мин. Последний день месяца – санитарный.

Режим рабочего времени устанавливается в каждой сельской библиотеке по согласованию с главой администрации муниципального образования.

Александровская с/б-ка-ф.№2	с 15 час. до 18 час.
Баскатовская с/б-ка-ф.№3	с 10 час. до 16 час.
Березовская с/б-ка-ф.№4	с 13 час. до 19 час.
Бобровская с/б-ка-ф.№5	с 14 час. до 17 час.
Бобовская с/б-ка-ф.№7	с 14 час. до 17 час.
Бородаевская с/б-ка-ф.№ 6	с 12 час. до 18 час.

Вознесенская с/б-ка-ф.№8	с 13 час. до 16 час.
Чкаловская с/б-ка-ф.№9	с 15 час. до 18 час.
Георгиевская с/б-ка-ф.№10	с 11 час. до 13 час., перерыв с 13 до 15 час., с 15 час. до 19.30 час.
Зоринская с/б-ка-ф.№11	с 14 час. до 17 час.
Звонаревская с/б-ка-ф.№12	с 12 час. до 18 час.
Зоркинская с/б-ка-ф.№13	с 12.30 до 17 час.
Калининская с/б-ка-ф.№14	с 12 час. до 18 час.
Кировская с/б-ка-ф.№15	с 11.30 час. до 16 час.
Семеновская с/б-ка-ф.№16	с 12 час. до 15 час.
Липовская с/б-ка-ф.№17	с 11 час. до 17 час.
Михайловская с/б-ка-ф.№18	с 11 час. до 15.30 час.
Каменская с/б-ка-ф.№19	с 11 час. до 17 час.
Орловская с/б-ка-ф.№20	с 11 час. до 17 час.
Осиновская с/б-ка-ф.№21	с 11 час. до 17 час.
Павловская с/б-ка-ф.№22	с 13 час. до 19 час.
Подлесновская с/б-ка-ф.№23	с 12 час. до 19 час. перерыв по графику
Приволжская с/б-ка-ф.№24	с 11 час. до 17 час.
Раскатовская с/б-ка-ф.№25	с 11 час. до 14 час., перерыв с 14 до 15час., с 15 час. до 18час.
Тельманская с/б-ка-ф.№26	с 11 час. до 14 час.
Фурмановская с/б-ка-ф.№27	с 12.30 час. до 17час.
Фурмановская с/б-ка-ф.№28	с 13 час. до 16 час.
Колосовская с/б-ка-ф.№29	с 13 час. до 19 час.
Ястребовская с/б-ка-ф.№30	с 12 час до 16.30 час.
Водопьяновская с/б-ка-ф.№31	с 13 час. до 17.30 час.
Полековская с/б-ка-ф.№32	с 11.30 час до 16 час
Караманская с/б-ка-ф.№33	с 12.30 час. до 17 час.
Яблоневская с/б-ка-ф.№34	с 11 час. до 14 час.
Степновская с/б-ка-ф.№35	с 13 час. до 16 час.

**Сведения об органе,
ответственном за организацию предоставления муниципальной услуги**

Функции и полномочия Учредителя МУК «Марксовская МЦБС» осуществляются администрацией Марковского муниципального района Саратовской области в лице «Управления культуры и кино администрации Марковского муниципального района»

Юридический адрес: 413090, Саратовская обл., г. Марс, проспект Ленина, д.7

Почтовый адрес: 413090, Саратовская обл., г. Марс, проспект Ленина, д.7

Телефоны: 5-13-04

Адрес электронной почты: kultm@yandex/ru

Режим работы:

Понедельник	8.00 – 17.00
Вторник	8.00 – 17.00
Среда	8.00 – 17.00
Четверг	8.00 – 17.00
Пятница	8.00 – 17.00
Обед	13.00 – 14.00

Схема
«Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги»



