

Регламент

**МБУК «Белоглинская поселенческая
детская библиотека» по предоставлению
муниципальной услуги
«Организация библиотечно-
информационного обслуживания»**

СОГЛАСОВАН

Глава Белоглинского сельского поселения Белоглинского района

А. В. Андросов

_____ 2012 г.



РЕГЛАМЕНТ
МБУК «Белоглинская ЦДБ
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечно-информационного обслуживания»

I. Общие положения

1.1. Регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Белоглинская поселенческая детская библиотека» муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной муниципальной услуги, и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц муниципального учреждения при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством;

Орган обеспечения предоставления муниципальной услуги – МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека».

Общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, социального положения, отношению к религии;

Библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

Библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

Библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы,

раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

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;

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

Читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных пользователю и возвращенных им документах.

1.3. Предоставление муниципальной услуги по организации библиотечно-информационного обслуживания осуществляется в соответствии с:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30 декабря 2008 № 6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 № 7-ФКЗ) // Российская газета. – 2009. – 21 января (№7).

Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990) // Сборник международных договоров СССР. Вып. XLVI. – [Б.м.], 1993.

Гражданский кодекс Российской Федерации

Часть первая от 30.11.1994 № 51-ФЗ (принята Гос. Думой 21 октября 1994) // Российская газета. – 1994. – 8 декабря (№ 238-239).

Изменения, внесенные Федеральным законом от 27.12.2009 № 352-ФЗ // Российская газета. – 2009. – 21 января (№ 7).

Часть вторая от 26.01.1996 № 14-ФЗ (принята Гос. Думой 22 декабря 1995) // Российская газета. – 1996. – 6 февраля (№23); 7 февраля (№24); 8 февраля (№25); 10 февраля (№27).

Изменения, внесенные Федеральным законом от 17.07.2009 № 145-ФЗ // Российская газета. – 2009. – 20 июля (№131).

Часть третья от 26.11.2001 № 146-ФЗ (принята Гос. Думой 1 ноября 2001) // Российская газета. – 2001. – 28 ноября (№ 233).

Изменения, внесенные Федеральным законом от 30.06.2008 № 105-ФЗ // Российская газета. – 2008. – 3 июля (№141).

Часть четвертая от 18.12.2006 № 230-ФЗ (принята Гос. Думой 24 ноября 2006) // Российская газета. – 2006. – 22 декабря (№ 289).

Изменения, внесенные Федеральным законом от 24.02.2010 № 17-ФЗ // Российская газета. – 2010. – 26 февраля (№40).

Основы законодательства Российской Федерации о культуре: федер. закон: [утв. Верховным Советом РФ 9 октября 1992 № 3612-1] // Российская газета. – 1992. – 17 ноября (№ 248).

В ред. федер. законов от 23.06.1999 № 115-ФЗ; от 22.08.2004 № 122-ФЗ; от 31.12.2005 № 199-ФЗ; от 03.11.2006 № 175-ФЗ; от 29.12.2006 № 258-ФЗ; от

23.07.2008 № 160-ФЗ; от 21.12.2009 № 335-ФЗ; с изм., внесенными федер. законами от 27.12.2000 № 150-ФЗ; от 30.12.2001 № 194-ФЗ; от 24.12.2002 № 176-ФЗ; от 23.12.2003 № 186-ФЗ.

О библиотечном деле: федер. закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ: [принят Гос. Думой 23 ноября 1994 года] // Российская газета. – 1995. – 17 января (№11-12).

Изменения, внесенные в статью 7 Федерального закона "О библиотечном деле": федер. закон: [принят Гос. Думой 23 декабря 2009] // Российская газета. – 2009. – 29 декабря (№252).

Федеральный закон « Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»: от 28.08.1995 г. №154-ФЗ // Собрание законодательства РФ – 1995. – №35. – Ст.3506; Российская газета. – 1995. – 1 сентября.

Федеральный закон» О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов « О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон « Об общих принципах организации законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»: от 22.08.2004 г. №122-ФЗ // Российская газета. – 2004. – 31 августа.

Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»: от 28.12.2004 г. // Российская газета. – 2004. – 30 декабря.

Отраслевые правовые акты:

Постановление Совета Министров СССР от 13.12.1996 №116/29 «Временные показатели и порядок отнесения библиотек к группам по оплате труда руководящих работников».

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

Региональные нормативно-правовые акты:

О культуре: закон Краснодарского края от 03.11.2000 № 325-КЗ [принят ЗС КК 26.10.2000] // Информационный бюллетень ЗС Краснодарского края. – 2001. – №20 (2); Кубанские новости. – 2000. – 21 ноября (№217).

О внесении изменений в Закон Краснодарского края "О культуре»: Закон Краснодарского края от 03.04.2009 № 1720-КЗ // Информационный бюллетень ЗС Краснодарского края. – 2009. – 9 апреля (№ 17); Кубанские новости. – 2009. – 16 апреля (№60).

О библиотечном деле в Краснодарском крае: закон Краснодарского края от 23.04.1996 г. №28-КЗ // Библиотека и закон: справочник. – М., 1998. – Вып.4. – С. 52 – 63.

Ред. законов Краснодарского края от 28. 12. 2004 г. № 818-КЗ; от 15. 07 2005 г. № 893-КЗ; от 14. 12. 2006 г № 1146-КЗ; от 05. 05. 2009 г. №1735-КЗ; 03.03.2010 № 1924-КЗ

Материалы негосударственного регулирования

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый на конференции РБА 24.05.2001 г.

Модельный стандарт деятельности детских библиотек

Стандарт качества предоставления государственных услуг в области библиотечного дела в Краснодарском крае, утвержденный приказом департамента культуры Краснодарского края №533 от 02. 07. 2009 г.

Устав библиотеки

Правила пользования библиотекой

1.4. Оказание муниципальной услуги в МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» осуществляется:

- отделом обслуживания детей до 11 лет;
- отделом обслуживания детей с 11 до 15 лет;
- читальным залом

1.5. При оказании муниципальной услуги МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» осуществляет взаимодействие с:

- Администрацией Белоглинского сельского поселения;
- учреждениями культуры и общественными организациями, как участниками крупных акций и проектов библиотеки по привлечению к книге и чтению.

1.6. Оказание муниципальной услуги включает в себя:

- информирование о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек, веб-сайта библиотеки;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;
- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- пользование документами в электронном виде;
- получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- участие в культурно-просветительских мероприятиях – тематических выставках, читательских акциях, фестивалях, конкурсах и других мероприятиях;
- временное пользование аудио- и визуальными материалами.

1.7. Потребителями муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания» МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» являются юридические и (или) физические лица, жители села Белая Глина, независимо от пола, возраста,

национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.8. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является

- максимальное удовлетворение потребностей пользователей в чтении;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;
- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- пользование документами в электронном виде;
- предоставление во временное пользование аудио- и визуальных материалов в помещении библиотеки.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

2.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания» утвержден Приказом департамента культуры Краснодарского края от 02.02.2009 № 533 «Об утверждении стандартов качества государственных услуг отрасли «Культура, искусство и кинематография» Краснодарского края»

2.2. Порядок информирования о муниципальной услуге.

2.2.1. Сведения о предоставлении МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания» носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

- а) непосредственно на информационных стендах в МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека»;
- б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;
- в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Местонахождение МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека»: село Белая Глина Белоглинского района Краснодарского края улица Красная, дом 95.

Адрес электронной почты: bpdb@mail.ru

2.2.4. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах, читательских билетах и т.п.).

2.2.5. На информационном стенде в помещении МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» размещается следующая информация:

а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

б) текст регламента;

в) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для оказания муниципальной услуги;

г) режим работы структурных подразделений муниципального учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

2.2.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения и структурного подразделения, в которое позвонил гражданин, с фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.7. Информирование о ходе оказания муниципальной услуги осуществляется специалистами МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета и телефонной связи и посредством электронной почты.

2.2.8. Потребитель с учётом графика (режима) работы МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, или посредством личного посещения МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека».

2.3. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Для получения муниципальной услуги потребитель представляет следующие документы:

Дети до 14 лет записываются в библиотеку на основании документов, удостоверяющих личность одного из родителей, законных представителей и попечителей. Дети, состоящие под опекой учебного или лечебного учреждения, записываются по ходатайству этих учреждений.

Родители, попечители или иные опекуны знакомятся с Правилами пользования библиотекой под расписку, заполняют поручительство и обязуются контролировать своевременную сдачу книг и их сохранность.

Дети, достигшие возраста 14 лет, могут записаться в библиотеку по собственному паспорту.

При записи в библиотеку пользователям выдается читательский билет, который является основанием для постоянного пользования библиотекой.

Дети и подростки, не имеющие постоянной регистрации в Белоглинском районе, пользуются фондами читальных залов.

Дети и подростки, родители которых не имеют постоянной регистрации, но проживающие в Белоглинском районе, предоставляют ученический билет или справку из школы.

Образец заполнения формы поручительства

Поручительство	
Прошу записать моего (ю)	

(сына, дочь, фамилия, имя, отчество)	
_____ в МБУК «Белоглинская ПДБ»	
(дата рождения, школа, класс)	
Ручаюсь за своевременное возвращение им (ею) книг.	
В случае порчи или потери я	

(Ф.И.О. поручителя)	
Обязуюсь возместить их книгами или деньгами, согласно правилам пользования библиотекой.	
Адрес, индекс _____	
Место работы _____	
Должность _____	
Телефон (дом., служеб., мобил.) _____	
Подпись _____	
Дата _____	

Физические лица предоставляют паспорт с постоянной пропиской.

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

2.3.2. Адреса, режим работы и время приема потребителей в структурных подразделениях муниципального учреждения, последовательность их посещения потребителем муниципальной услуги:

№п/п	Структурное подразделение	Адрес	Время работы	Предоставляемые документы
------	---------------------------	-------	--------------	---------------------------

	библиотеки			
1.	БПДБ	с. Белая Глина, ул. Красная, 95	Время работы: с 9.00 до 17.00 без перерыва Воскресенье: с 9.00 до 16.00 без перерыва Выходной: суббота	Паспорт Поручительство родителей Читательский билет
2.	Сельская библиотека (ф. № 1)	с. Белая Глина, ул. Первомайская, 114	Время работы: с 10.00 до 17.00 Воскресенье: С 11.00 до 17.00 Перерыв: с 13.00 до 14.00 Выходной: суббота	Паспорт Поручительство родителей Читательский билет
3.	Сельская библиотека (ф. № 2)	с. Белая Глина, ул. Ленинская, 408	Время работы: с 10.00 до 17.00 Воскресенье: С 11.00 до 17.00 Перерыв: с 13.00 до 14.00 Выходной: суббота	Паспорт Поручительство родителей Читательский билет
4.	Сельская библиотека (ф. № 3)	с. Белая Глина, ул. Крестьянская, 257	Время работы: с 9.00 до 17.00 Воскресенье: с 9.00 до 16.00 без перерыва Выходной: суббота	Паспорт Поручительство родителей Читательский билет

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.3.3. Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги в МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 3 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания в каждом структурном подразделении следующая:

Запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра;

Запрос пользователя в устной форме на выдачу требуемого документа;

Выполнение запроса: устная справка, письменная справка по нескольким источникам;

Обслуживание пользователя в читальном зале (подбор и выдача специализированных или неспециализированных документов; консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов);

Обслуживание пользователя на абонементе (прием документа от пользователя, проверка сохранности документа, сверка с читательским формуляром, выдача, отметка о приеме (выдаче) документа);

Выдача документов из основного книгохранения;

Общий срок оказания государственной услуги в МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека» не должен превышать 40 минут.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1. Причинение пользователем весомого материального ущерба в соответствии с правилами пользования библиотекой.

2. Отсутствие документов и информации во всех доступных формах.

Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги.

Федеральный закон « Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»: от 28.08.1995 г. №154-ФЗ // Собрание законодательства РФ – 1995. – №35. – Ст.3506; Российская газета. – 1995. – 1 сентября.

Федеральный закон» О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов « О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон « Об общих принципах организации законодательных (представительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации) и «Об общих

принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»: от 22.08.2004 г. №122-ФЗ // Российская газета. – 2004. – 31 августа.

Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»: от 28.12.2004 г. // Российская газета. – 2004. – 30 декабря.

Федеральный закон «О некоммерческих организациях»: от 12.01.1996 г. №7_ФЗ // Российская газета. – 1996. – 24 января; Собрание законодательства РФ. – 1996. – №3. – Ст. 145.

Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)»: от 26.10.2002 г. №127-ФЗ // Российская газета. – 2002. – 2 ноября; Собрание законодательства РФ. – 2002. – №43. – Ст.4190; Парламентская газета. – 2002. – 2 ноября.

Федеральный закон «О приватизации государственного и муниципального имущества»: от 21.12.2001 г. №178-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2002. – №4. – Ст.251.

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»: от 28.08.1995 г. №154-ФЗ // Собрание законодательства РФ – 1995. – №35. – Ст.3506; Российская газета. – 1995. – 1 сентября.

Локальные документы библиотеки:

Положение о платных услугах (стоимость услуги определяется калькуляцией, утвержденной директором библиотеки);

Правила пользования библиотекой.

III. Процедуры предоставления муниципальной услуги.

3.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания следующая:

Запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра;

Запрос пользователя в устной форме на выдачу требуемого документа;

Выполнение запроса: устная справка, письменная справка по нескольким источникам;

Обслуживание пользователя в читальном зале (подбор и выдача специализированных или неспециализированных документов; консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов);

Обслуживание пользователя на абонементе (прием документа от пользователя, проверка сохранности документа, сверка с читательским формуляром, выдача, отметка о приеме (выдаче) документа);

Выдача документов из основного книгохранения.

Обслуживание пользователя с выдачей документов – до 40 минут.

Пользователь может получить одновременно на дом не более 6 экземпляров сроком на 10 дней. Пользователь может продлить срок

пользования документами лично или по телефону, если на них нет спроса со стороны других пользователей.

Библиотекарь обязан систематически следить за своевременным возвращением в библиотеку выданных документов. Через 30 дней, после истечения срока пользования книгами библиотекарь напоминает читателю письменно или по телефону о необходимости возврата документов.

Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию – выдача документа фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

Пользователь обязан расписаться за каждый полученный на абонементе документ.

Дошкольники и учащиеся 1 – 3 классов за полученные на абонементе документы не расписываются. Гарантом является подпись родителей или других законных представителей, а также их поручительство. Формуляр пользователя является документом, удостоверяющими дату и факт выдачи документов и возврата их в библиотеку.

3.2. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию муниципальной услуги.

Директор МБУК «Белоглинская ПДБ» - Кудренко О. Н.;

Заведующая отделом обслуживания-Ушакова И. А. ;

Заведующие сельскими библиотеками-филиалами.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, департамента культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов, Постановлениями Совета народных депутатов Белоглинского поселения, Распоряжениями Главы Белоглинского сельского поселения, утвержденных приказами МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека», регулирующих оказание муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в 3 месяца в соответствии с установленным графиком.

3.2.3. Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека»). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

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

3.3.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов МБУК «Белоглинская ПДБ» в досудебном и судебном порядке.

3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов МБУК «Белоглинская ПДБ» его руководителю.

3.3.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю МБУК «Белоглинская поселенческая детская библиотека». Руководитель проводит личный приём заявителей.