

УТВЕРЖДЕНО  
директор МБУК «ЦБС СГО»  
Е.А. Рудакова  
Приказ МБУК «ЦБС СГО»  
от «29» декабря 2017 г. № 89

## Положение о порядке предоставления муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»

### 1. Общие положения.

1.1. Положение о порядке предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Положение и муниципальная услуга) разработано в целях повышения качества и эффективности библиотечного обслуживания, а также создания комфортной, доступной среды для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, с целью обеспечения социальных гарантий на библиотечное обслуживание, гарантий развития библиотеки с учетом современных требований.

Предметом регулирования Положения является регулирование отношений, возникающих между Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа» (далее - Библиотека) и физическими или юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. В Положении применяются следующие понятия:

- **библиотека** – информационное, культурное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

- **библиотечное обслуживание** – совокупность разных видов деятельности библиотек по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

- **библиотечный каталог** – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

- **пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

- **Справочно-поисковый аппарат (СПА)** — совокупность информационно поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно

поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документ;

- **читательский формуляр** – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

1.3. Пользователями являются физические и юридические лица Российской Федерации, обратившиеся за услугой в муниципальную библиотеку, а также их законные представители.

1.4. Библиотека организует в рамках своих полномочий деятельность библиотек-филиалов по предоставлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек. Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адреса электронной почты и режиме работы библиотек указана в Приложении № 1 к Положению.

### **1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам исполнения муниципальной услуги.**

1.5.1. Библиотека предоставляет информацию заявителям в целях гарантированного информирования граждан о данной услуге, порядке и условиях доступа к её получению, а также возможных результатах и последствиях.

1.5.2. Информация должна быть понятна потребителям, исключать неоднозначные формулировки понятий и не должна содержать специальных терминов и определений.

1.5.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется отраслевым органом администрации Серовского городского округа «Управление культуры и молодежной политики», муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа». Информация о Библиотеке и оказываемой услуге предоставляется в доступных для потребителей видах и формах:

- в помещениях Библиотеки в удобном для обозрения месте;
- при непосредственном обращении в Библиотеку от работников библиотеки в пределах их компетенции;
- по телефону;
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в сети Интернет;
- по письменному запросу.

В случае изменения информации о порядке предоставления муниципальной услуги информация подлежит обновлению в течение 5 рабочих дней на стендах и на сайте.

1.5.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, специалист, в чьи должностные обязанности входит исполнение данной функции, подробно и в корректной форме информируют граждан об условиях и порядке получения муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Специалист предоставляет информацию по следующим вопросам:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о времени приема заявлений и сроке предоставления услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию заявителя являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.5.5. По письменному запросу заинтересованного лица ответ направляется ему в письменном виде или электронной почтой в зависимости от способа обращения за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении этого заинтересованного лица.

1.5.6. Содержание информации.

На информационных стендах в учреждении содержится следующая информация:

- полное наименование Библиотеки, адрес, телефоны;
- режим работы Библиотеки;
- перечень оказываемых Библиотекой дополнительных услуг, в том числе платных с указанием стоимости;
- положение о порядке предоставления муниципальной услуги;
- правила пользования Библиотекой;
- инструкция и План эвакуации, в случае пожара и чрезвычайных происшествий;

- способы доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения.

1.5.7. Библиотека имеет право по техническим и иным причинам менять режим работы. Информация о подобных изменениях доносится до потребителей посредством размещения объявления у входа в библиотеку.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

**2.1.** Наименование муниципальной услуги – Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

**2.2.** Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа» (далее – Библиотека или МБУК «ЦБС СГО»).

**2.3.** МБУК «ЦБС СГО» - объединение библиотек, представляющее собой структурно-целостное учреждение, функционирующее на основе общего фонда и штата сотрудников, единого руководства, организационного, методического и технологического единства.

**2.4.** Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача пользователям во временное пользование документов (печатных и электронных изданий), фиксируемая в бланках первичной отчетности;

- предоставление информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности;

- выдача копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче копии документа по требованию;

- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа;

- предоставление фактографической информации: в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте.

**2.5.** Перечень нормативно-правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

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

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

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

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

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

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ);
- Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 г. N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 1 ноября 1994 года № 736);
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- Областной закон от 22.07.1997г. № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- Устав Серовского городского округа;
- Закон РФ от 7.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Устав МБУК «ЦБС СГО»;
- Правила пользования библиотекой;
- Постановление администрации СГО от 14.07.2016г. №1200 «Об утверждении цен на дополнительные платные услуги, оказываемые Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»;
- Настоящее Положение;
- иные региональные и локальные нормативно-правовые документы регламентирующие оказание услуг.

**2.6.** Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными актами для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившемуся заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

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

2.6.3. При личном обращении для предоставления муниципальной услуги производится регистрация пользователя оформляется Читательский формуляр.

2.6.4. Для получения Муниципальной услуги посредством телефонной связи и через информационно-телекоммуникативную сеть Интернет (при помощи электронной почты – [Serov-biblio@yandex.ru](mailto:Serov-biblio@yandex.ru) никаких документов не требуется. Регистрация производится согласно информации, переданной пользователем.

**2.7.** Перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.7.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос, либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемая информация ранее предоставлялась заявителю;

5) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

6) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

7) обращение в дни и часы, когда учреждение закрыто для посетителей.

**2.8.** Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

**2.9.** Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальных услуг и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не превышает 15 минут.

**2.10.** Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

2.10.1. Библиотеки размещаются в специальном, отдельно стоящем здании, в нежилом помещении или общественном здании. Здания, в которых предоставляется муниципальная услуга, располагаются с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта. На входе в здания оборудуются информационные доски с наименованием учреждений. На территории, прилегающей к месторасположению зданий, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

2.10.2. В состав помещений Библиотеки входят:

- гардероб;
- залы для приёма и обслуживания посетителей;
- книгохранение;
- служебные помещения;
- санузел.

2.10.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

2.10.4. Рабочие места специалистов Библиотеки оборудованы оргтехникой, компьютерной техникой, имеется доступ в Интернет; обеспечены расходными материалами и канцелярскими товарами.

2.10.5. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудованы:

- информационными стендами;
- столами и стульями для возможности оформления документов и обеспечиваются бумагой и канцелярскими принадлежностями;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- противопожарной системой и первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

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

2.10.7. Объем фонда Библиотеки корректируется (увеличивается или сокращается) в зависимости от реальных потребностей населения, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей.

2.10.8. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- информированность заявителя о получении муниципальной услуги (содержание, порядок и условия ее получения);

- комфортность ожидания муниципальной услуги (оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление);

- комфортность получения муниципальной услуги (техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, к заявителю: вежливость, тактичность);

- бесплатность получения муниципальной услуги;

- возможность получения муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет;

- возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и в судебном порядке.

2.10.9. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание предоставления муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги);

- точность обработки данных, правильность оформления документов;

- компетентность специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги (профессиональная грамотность);

- количество обоснованных жалоб.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их исполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги**



Предоставление муниципальной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователя в библиотеку;
- выдача документов (печатных и электронных изданий);
- выполнение справки;
- организация массового мероприятия.

#### 3.1.1 Административная процедура «Запись пользователя в библиотеку»

При записи пользователя в библиотеку работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- предоставляет Правила пользования библиотеками МБУК «ЦБС СГО»;
- заполняет регистрационную карточку пользователя, согласно данным документа, удостоверяющего личность пользователя;
- оформляет читательский формуляр, согласно данным документа, удостоверяющего личность пользователя.

Результат данной административной процедуры – запись пользователя в библиотеку.

#### 3.1.2 Административная процедура «Перерегистрация пользователя»

При перерегистрации пользователей в Библиотеке (ежегодное переоформление документов на право получения муниципальной услуги) работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- сверяет персональные данные пользователя, зафиксированные в картотеке пользователей и читательском формуляре, с документом, удостоверяющим личность;
- в случае изменения персональных данных – редактирует записи в картотеке пользователей и в читательском формуляре;
- в случае наличия у пользователя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки документов) или других штрафных санкций приостанавливает возможность получения услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного библиотеке до истечения срока штрафных санкций;
- фиксирует дату перерегистрации в картотеке пользователей и читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры – подтверждение права пользователя на получение муниципальной услуги в текущем году.

Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) пользователей в Библиотеке – заведующий структурным подразделением Библиотеки

#### 3.1.3 Административная процедура «Выдача документов (печатных и электронных изданий)».

Выдача документов осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время – для всех категорий пользователей;

- абонемент, предусматривающего выдачу документов для использования вне стен библиотеки – для пользователей, имеющих постоянную регистрацию в Серовском городском округе.

Основанием для начала данной административной процедуры является устный или письменный запрос пользователя.

3.1.3.1 При выдаче/принятии документов в форме читального зала (традиционная выдача из фонда читального зала) работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

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

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

- принимает на кафедре обслуживания устный запрос у пользователя;

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

- подбирает документы в фондах читального зала согласно устному запросу;

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

- подбирает документы определенной тематики в фонде читального зала;

- сверяет выдаваемый документ с устным запросом;

- сверяет книжные формуляры с названием книг, инвентарными номерами;

- проверяет документ на наличие дефектов;

- выдаёт документ пользователю;

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

- делает запись в читательском формуляре пользователя;

- раскладывает читательские формуляры в алфавите фамилий пользователей;

- принимает документы от пользователя: каждый сдаваемый документ сверяет с книжным формуляром, проверяет документ на наличие дефектов;

- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого пользователем документа;

- откладывает документы на полку бронирования в случае, когда пользователь при длительной работе, хочет воспользоваться правом, сохранить за собой, запрошенные документы (длительность нахождения документов на полке бронирования 7 дней);

- погашает отметку о выдаче документов в читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

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

При выдаче электронных документов через электронные информационные сети, предусматривающие предоставление документов посредством сети Интернет работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- получает запрос на документы;
- объясняет правила работы, методику поиска информации в сети Интернет;
- получает запрос на выдачу (распечатку) документа от пользователя;
- выдаёт документ пользователю (распечатывает, переносит цифровые копии на носитель информации).

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий структурным подразделением Библиотеки.

3.1.3.2. При выдаче/принятии документов в форме абонемента работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр, при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- знакомит с порядком выдачи литературы на дом в соответствии с Правилами пользования библиотеками, с системой расстановки фонда;
- проверяет наличие запрашиваемого документа в алфавитном каталоге и наличие издания на полке;
- выдаёт документы пользователю: находит читательский формуляр, проверяет наличие страниц в документе, наличие/отсутствие дефектов в документе, записывает документы в читательский формуляр, получает личную роспись пользователя в читательском формуляре, делает отметку на контрольном листке;
- принимает документ от пользователя: находит читательский формуляр, сверяет инвентарный номер с записью в читательском формуляре, проверяет документ на наличие дефектов, списывает сдаваемый документ (вычеркивает из читательского формуляра инвентарный номер, ставит подпись о приеме);
- составляет акт приема документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий к состоянию возвращаемого пользователем документа;
- продляет срок пользования документом: находит читательский формуляр, делает отметку о продлении срока пользования.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий структурным подразделением Библиотеки.

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

- локальном;
- удаленном.

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

- оформляет читательский формуляр и регистрационную карточку пользователя (персональный абонемент или коллективного пользователя), при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- знакомит с порядком выдачи литературы в соответствии Правилами пользования Библиотеки, требованием заполнения бланк-заказа на документ.

- оформляет бланк-заказ, уточнив указанные пользователем сведения о заказанном документе, цели запроса, источнике получения информации;

- производит библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) Библиотеки);

- при необходимости координирует/перенаправляет заказ (проверяет наличие запрашиваемого документа в библиотеках города);

- получает документ (из фондов других библиотек);

- извещает пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;

- сверяет выдаваемый документ с бланк-заказом, проверяет наличие страниц и состояние документа, выдаёт документ (в читальный зал персональным абонементом или коллективным пользователям за пределы библиотеки);

- принимает документ (сверяет документ с частью бланка-заказа, проверяет документ на наличие дефектов, делает отметку о приеме, возвращает к месту хранения);

- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий к состоянию возвращаемого пользователем документа.

3.1.3.4 При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонемента в удаленном режиме работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

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

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

- оформляет абонента (организация ранее не абонировалась): присваивает абоненту номер, заполняет карточку регистрации абонента МБА и разделитель (формуляр), указывает полное наименование библиотеки, почтовый/электронный адрес, телефон, фамилию, имя, отчество ответственного лица, дату открытия и номер абонента;

- вводит заказы в «Картотеку удаленных абонентов»;

- производит библиографическую доработку заказа (уточняет библиографические сведения по СПА Библиотеки);

- координирует/перенаправляет заказ (проверяет наличие запрашиваемого документа в библиотеках города, области, региона);
- отправляет абоненту извещение о результате запроса в телефонном режиме или по электронной почте;
- получает документ (из фондов других библиотек);
- подготавливает документ к выдаче: сверяет документ с бланк-заказом, проверяет наличие страниц и состояние документа, проставляет на бланк-заказе шифры документа, указывает инвентарный номер, количество документов, дату выдачи, указать срок возврата;
- принимает документ, возвращенный абонентом, проверяет состояние документа, вынимает бланк-заказ из картотеки обслуживания абонентов, указывает на нем дату возврата документа;
- возвращает документ к месту хранения.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

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

3.1.4 Выполнение справки осуществляется в следующих режимах:

- локальном;
- удалённом.

Основанием для начала данной административной процедуры является разовый библиографический запрос пользователя.

При выполнении справки в локальном режиме работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- проводит индивидуальное и групповое консультирование пользователей по принципам организации справочно-библиографического аппарата Библиотеки, по алгоритму поиска информации в традиционных и электронных каталогах, методике составления библиографического списка в соответствии с ГОСТом 7.1.2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»;

- осуществляет прием и анализ запроса пользователя: выявляет цели обращения к информации, содержательные и хронологические границы поиска, типы и виды требуемых документов, язык публикаций, форму представления информации (устно, письменно, бумажный/электронный носитель);

- выполняет адресно-библиографический, тематический, фактографический, уточняющий запрос в устной или письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат Библиотеки, ресурсы Интернет, а также полнотекстовые правовые базы данных;

- организует справочное обслуживание в режиме «запрос-ответ», в случае заключения с абонентом договора на информационно-библиотечное обслуживание;

Результатом действий является предоставление пользователю справочной и консультативной информации.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий структурным подразделением Библиотеки.

При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонемента в удалённом режиме работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- осуществляет в дни работы Библиотеки просмотр сообщений электронной почты для выявления новых запросов удаленных пользователей, связанных с поиском фактографической, тематической и др. информации;

- распределяет поступившие запросы между работниками;

- выполняет адресно-библиографический, тематический, фактографический, уточняющий запрос в письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат Библиотеки, ресурсы Интернет, а также полнотекстовые правовые базы данных;

- готовит ответ с указанием источника получения информации (до 5 библиографических описаний) или библиографический список литературы (до 10 библиографических описаний), или ссылки на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;

- отправляет ответ на e-mail пользователя.

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

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

### 3.1.5. Административная процедура «Организация массового мероприятия»

Основанием для начала данной административной процедуры является проведение мероприятий и выставок с целью организации досуга и популяризации различных областей знания, продвижения чтения, повышения информационной культуры согласно календарному плану Библиотек.

Последовательность действий при организации массового мероприятия:

- подготовка мероприятия: назначение ответственных лиц, распределение обязанностей, выявление и налаживание контакта с партнерами, определение потенциальной аудитории (исходя из формы и темы проведения мероприятия), контроль над ходом подготовки;

- оповещение широкой аудитории о мероприятии: размещение информации, на информационных стендах, рассылка пресс-релизов в СМИ, распространение афиш, флаеров и пригласительных билетов;

- обеспечение проведения мероприятия: подготовка помещений, технических средств, наглядного оформления, соблюдение мер безопасности, организация встречи посетителей мероприятия.

Результатом действий является проведение массового мероприятия.

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

### 3.1.6. Сроки исполнения муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

В соответствии с межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемыми в библиотеках, исполнение муниципальной услуги осуществляется в следующие сроки:

-Время ожидания оказания услуги в отделе обслуживания библиотеки не превышает 15 -20 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя, которое оформлено в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

-Срок выполнения заявки по МБА с момента подачи заявки:

- 10 рабочих дней – для оригиналов документов при перенаправлении в другие библиотеки;

- 15 рабочих дней – при дополнительном библиографическом поиске.

- Оказание справочной и консультационной помощи пользователям библиотеки в поиске и выборе источника информации - не более 20 минут на одну услугу;

- Время обслуживания пользователей с использованием информационно-коммуникативных технологий зависит от степени сложности запроса пользователя, объёма предоставляемых услуг и технических возможностей Библиотеки и может составлять от 5 минут до 10 рабочих дней с момента получения запроса.

- Устное консультирование специалистов муниципальных библиотек - в день обращения, а в случае сложных вопросов, в течение 3 рабочих дней; письменное консультирование - в течение рабочего дня, а в случае развёрнутых консультаций, требующих анализа и экспертизы документа, деятельности конкретного работника, библиотеки, сети муниципальных библиотек района (города) с последующим оформлением справки, до 14 рабочих дней с даты получения запроса.

- При информировании по письменным обращениям пользователей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления муниципальной услуги ответ на обращение направляется почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

#### **4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

**4.1.** Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

**4.2.** Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется начальником ООА СГО «Управление культуры и молодежной

политики», руководителем Учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Предметом проверок является качество и доступность муниципальной услуги (соблюдение сроков предоставления, условий ожидания приема, порядка информирования о муниципальной услуге, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий).

Мониторинг качества предоставления муниципальной услуги, ее доступности проводится в соответствии с постановлением администрации Серовского городского округа от 25.03.2013 года №451 «Об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Серовском городском округе».

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя муниципальной услуги.

**4.3.** Персональная ответственность сотрудников Библиотеки закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**4.5.** В случае выявления нарушений прав заявителя, по результатам проведенных проверок, специалист, допустивший нарушение настоящего Положения, привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

**5.1.** Лица, чьи права нарушены в ходе осуществления муниципальной услуги, имеет право направить жалобу о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях (бездействии) и решениях лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, нарушении пунктов настоящего Положения, некорректном поведении или нарушении служебной этики лицами, ответственными за осуществление муниципальной услуги.

**5.2.** Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя руководителя Учреждения. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения подаются в ООА СГО «Управление культуры и молодежной политики».



**5.3.** Жалоба может быть направлена по почте, посредством электронной почты, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**5.4.** Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалиста, предоставляющего муниципальную услугу;

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

**5.5.** Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению руководителем в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Жалоба на руководителя учреждения культуры и искусства подается в отраслевой орган администрации Серовского городского округа «Управление культуры и молодежной политики», подлежит рассмотрению начальником в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.6.** По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу;

2) отказывает в удовлетворении жалобы по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации;

3) в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**5.7.** Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящего Положения, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**5.8.** Обжалование решений, принятых в ходе осуществления муниципальной услуги, действий или бездействия лиц, ответственных за осуществление муниципальной услуги, в судебном порядке производится в судах общей юрисдикции в установленные законом сроки.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ.**

Настоящее Положение является обязательным для Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа».

Изменения в настоящее Положение вносятся в случае изменения правовых документов, регулирующих исполнение муниципальной услуги.

Приложение №1

к Положению о порядке предоставления муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»

**Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адресах электронной почты и режиме работы библиотек МБУК «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»**

Юридический адрес: 624992 Свердловская область, г. Серов, ул. Заславского, 23.

Адреса и телефоны филиалов Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»:

Наименование структурного подразделения	Контактный телефон	Адрес
Центральная городская библиотека	(343 85) 7-30-63	г.Серов, ул.Заславского, д.23 serov-biblio@yandex.ru
Центральная городская детская библиотека	(343 85) 7-30-30	г. Серов, ул. Победы,36 detskaja_biblioteka@mail.ru
Центр деловой информации	(343 85) 6-72-58	г.Серов, ул.Луначарского, 112 czentrdelo@mail.ru
Филиал №1	(343 85) 6-84-04	г.Серов, ул. Гагарина,27
Филиал №2	(343 85) 7-93-92	г. Серов, ул.Автомобильная,19
Филиал №3	(343 85) 7-30-87	п.Новая Кола, ул.Сосьвинская,12
Филиал №4	(343 85) 6-41-99	п. 1-й разъезд, ул.Ключевая,7
Филиал №5	(343 85) 7-30-87	пос. Вятчино,10
Филиал №6	(343 85) 7-30-87	с. Филькино, ул. Путилова,1»а»
Филиал №7	(343 85)	пос.ГРЭС, УЛ.Попова,11

	7-98-72	
Филиал №9	(343 85) 7-30-87	п. Лесозавод, ул.8Марта,38
Филиал №20	(343 85) 7-30-87	п. Ларьковка, ул.Вокзальная,41
Филиал №22	(343 85) 7-30-87	п. Ключевой, ул.Колхозная,19а
Филиал №23	(343 85) 7-30-87	п. Красноглинный, ул.Школьная,20
Филиал №24	(343 85) 7-30-87	п. Красноярка, ул.Ленина,11а
Филиал №25	(343 85) 7-30-87	п. Марсяты, ул.Клубная,1
Филиал №26	(343 85) 7-30-87	д. Морозково, ул. Советская,9
Филиал №27	(343 85) 7-30-87	д. Поспелкова, ул.Школьная,14

E-mail: serov-biblio@yandex.ru

Наименование, адрес и телефоны учредителя Библиотеки: Администрация Серовского городского округа, в лице отраслевого органа администрации – «Отдел культуры и молодежной политики администрации Серовского городского округа» г.Серов, ул. Ленина, 152 , тел. (343 85) 6-25-60.

Адрес интернет-сайта Администрации Серовского городского округа, где размещается информация о предоставлении услуги: [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Режим работы Библиотеки

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

- Основной - с 1 сентября по 31 мая с режимом работы (время местное): с 9.00 часов до 18.00 часов, воскресенье - с 10.00 часов до 18.00 часов; выходной - суббота.

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

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

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

Библиотеки работают с посетителями без перерыва на обед.

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