### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ   РЕГЛАМЕНТ

### МБУК « Межпоселенческая центральная библиотека»

### Клетнянского района Брянской области

### по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Клетнянского муниципального района; комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов ; оказание консультативной и методической помощи сельским библиотекам ».

 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.Настоящий административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения Клетнянского муниципального района; комплектованию и обеспечению сохранности библиотечных фондов муниципальных библиотек; оказанию консультативной и методической помощи библиотекарям сельских библиотек (далее – административный регламент). Административный регламент определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания жителей Клетнянского района.

В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

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

-пользователь библиотеки – физическое лицо, пользующееся услугами 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);

**-** библиографическая справка **–** ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по

определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания (уточняющая справка);

**-**библиографический список – упорядоченное множество библиографических записей;

**-** выдача документа **(копии документа)** – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя на всех видах носителей информации из фонда библиотеки, из электронных информационных систем, а также полученных по системе МБА (межбиблиотечного абонемента);

**-** выполнение информационного запроса - в настоящем регламенте включает:

* выдача документа из библиотечного фонда по требованию;
* выдача копии документа(печатной, электронной)в части, не касающейся авторских прав;
* выполнение библиографической справки (тематической, фактографической, адресной, уточняющей );
* консультации в части обучения информационной культуре пользователя

- 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;

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

- межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде (далее – МБА);

*-* договор, дающий право на получение государственной услуги - для библиотек, организаций, учреждений, муниципальных образований, где будет предоставлена государственная услуга пользователям, не имеющим возможности в силу удаленности местожительства посещать библиотеки.

- межпоселенческая центральная библиотека— единое библиотечное учреждение, функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда, штата и объединяющее подразделения:

- отдел обслуживания (сектор домашнего пользования литературой, сектор делового чтения, сектор краеведения);

- отдел библиотечного маркетинга и инновационно- методической работы;

- Интернет-центр

- Центр правовой информации;

- отдел комплектования и обработки литературы;

- 18 сельских обособленных структурных подразделений: Лутенская, Старо-мармазовская, Алексеевская, Павлинская, Надвинская, Осиновская, Шинковская, Семиричская, Каменецкая, Болотнянская, Мирнинская, Недельская, Новотроицкая, Мужиновская, Аленская, Акуличская, Строительно-слободская, Коршевская сельские библиотеки.

2 ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА). СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬЕНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР, СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1.Потребителями услуги могут быть юридические или физические лица, каждый житель Клетнянского муниципального района, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства могут получить муниципальную услугу в Библиотеке в соответствии с Правилами пользования Библиотекой.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать Библиотеку в силу преклонного возраста и (или) с ограниченными физическими возможностями, имеют право получать документы из фондов общедоступной Библиотеки через внестационарные формы обслуживания.

2.2. Ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Клетнянского района .Ответственным за качество предоставления муниципальной услуги является директор МБУК « МЦБ»Клетнянского района Брянской области (далее Библиотеки).

2.3. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.4.Если Муниципальная услуга предоставляется дополнительно или ее объем превышает муниципальное задание, она предоставляется на платной основе. Стоимость муниципальной услуги в этом случае определяется локальным актом Библиотеки: Положением о предоставлении дополнительных платных услуг пользователям Библиотеки.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

-Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006, ред. от28.11. 2015г.

-Бюджетным кодексом Российской Федерации, статьёй 69.2 от 31.07.1998 №145-ФЗ; ред. от 03.11.2015г.

-Налоговым кодексом Российской Федерации (часть первая )от 31.07.1998 № 146-ФЗ; ред.от13.07.2015г.

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; ред. от 18.07.2019г.

-Федеральным законом от 31.12. 2005 №199-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с разграничением полномочий»; ред. от 22. 10.2014 г.

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ред.от 02.12.2019г.

-Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1 (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999 N 115-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 31.12.2005 N 199-ФЗ, от 03.11.2006 N 175-ФЗ, от 29.12.2006 N 258-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 21.12.2009 N 335-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ, от 30.12.2001 N 194-ФЗ, от 24.12.2002 N176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ) 28.11.2015г. № 357- ФЗ, ред. от 18.07.2019г.

- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 26.06.2007 N 118-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 27.10.2008 N 183-ФЗ, от 03.06.2009 N 119-ФЗ, от 27.12.2009 N 370-ФЗ);

от 02.07.2013 г. № 185-ФЗ, от 08.06.2015 г. № 151-ФЗ., ред. от 01.05.2019г.

- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ;

ред. от 21.07.2014 г.

- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300- ФЗ (в ред. от 25.10.2007 г.); в ред. от 13.07.2015 г.

- Федеральным законом «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006 г., с изм. 26.04.2007 г.); ред. от 28.11.2015 г.

-Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ « О ветеранах»; ред.от 28.11.2015 г.

-Федеральным законом от 19.05.1995 № 82 «Об общественных объединениях»; ред. от 08.03. 2015 г.

-Федеральным законом от 13.03.1995 №32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России»; ред. от 01.12. 2014 г.

- «Основными направлениями государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской  Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» от 01.06.2006 г., № МФ-П44-2462;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 г. № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р) «О социальных нормах и нормативах»; ред. от 23.06.2014 г.

- Постановлением Минтрудсоцразвития России от 3 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Письмом Минкультуры России от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29. «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008);

- ГОСТом Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;

-Законом Брянской области от 07.04.1999 № 23-3 ( ред.от 14.05. 2001 №33-3;от 12.10.2001 №64-3;от 09.12.2003 №86-3) « О культурной деятельности на территории Брянской области»; ред. от 02.07.2015 г.

-Законом Брянской области от 11.10.2006 № 90-3 «О библиотечном деле в Брянской области»; ред. от 07.10. 2011 г.

-Законом Брянской области от 15.06.2007 №88-3 «Об административных правонарушениях на территории Брянской области»; ред. от 28.09.2015 г.

-Уставом муниципального образования « Клетнянский район» (принят решением Клетнянского районного Совета народных депутатов №6-1 от 28.06.2005 года.

- Уставом МБУК «Межпоселенческая  центральная библиотека» Клетнянского района Бряынской области. (Постановление Администрации Клетнянского района Брянской области от 21.10 2011г №730 );

- Организационно-технологической документацией библиотеки по вопросам методического обеспечения деятельности муниципальных библиотек района.

-Локальными актами МБУК «МЦБ»Клетнянского района, регламентирующими библиотечную деятельность;

-Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Брянской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования Клетнянского района.

2.6. Результат предоставления муниципальной услуги:

-обеспечение свободного доступа граждан Клетнянского района к информации и создание единого информационного пространства региона;

- комплектование библиотечных фондов;

- организация учета и контроля за сохранностью единого библиотечного фонда;

- массовая работа по развитию интереса к чтению и пропаганде художественно-культурного наследия России.

- межбиблиотечный абонемент для населения всего района;

- справочно-библиографическое обслуживание;

- информационно-методическое обслуживание библиотек поселений;

- предоставление доступа к электронным базам данных, оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах,

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки;

- удовлетворение информационных запросов краеведческого характера

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ.

3.1. Порядок информирования о правилах предоставления  муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется по адресу:

1. 242820, п.Клетня, Брянской области, ул. Ленина, 95 в следующем режиме:

отдел обслуживания пользователей:

вторник– пятница - с 9.00 до 19.00 (без перерыва на обед)

суббота - воскресенье – с 10.00 до 17.00(без перерыва на обед)

выходной- понедельник

Администрация, отдел библиотечного маркетинга и инновационно-методической работы, отдел комплектования и обработки, ЦПИ:

понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 (без перерыва на обед)

выходной- суббота, воскресенье

2. Поселение: Акуличское сельское,

1-Акуличская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242833 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., с.Акуличи ул.Парковая д.21

Ф.И.О. библиотекаря: Асоскова Татьяна Сергеевна

Телефон- 8-953-292-76-44; 8-950-697-75-58

3. Поселение: Акуличское сельское

Коршевская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242832 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., д.Бульшево ул.Молодежная д.1.

Ф.И.О. библиотекаря: Галаганова Оксана Владимировна

Телефон- 8-953-276-22-34

4. Поселение: Акуличское сельское

Строительно-Слободскоя сельская библиотека , обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242833 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., д.Строительная Слобода ул.Школьная д.8

Ф.И.О. библиотекаря: Буянова Елена Сергеевна

Телефон-8-953-291-19-95

Поселение: Лутенское сельское

Лутенская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242841 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., с.Лутна ул.М.Раздомахина д.1

Ф.И.О. библиотекаря: Зайцева Людмила Гаврииловна

Телефон-8-920-604-52-91

Поселение: Лутенское сельское

Алексеевская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242843 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., д.Алексеевка ул.Молодежная д.39

Ф.И.О. библиотекаря: Филиппова Тамара Алексеевна

Телефон-8-962-140-16-12

Поселение: Лутенское сельское

Старо-Мармозовская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242827 Почтовый адрес: Брянская обл., Клетнянский р-н., д.Старая-Мармазовка

Ф.И.О. библиотекаря: Козлова Людмила Анатольевна

Телефон-8-920-856-45-98

Поселение: Мирнинское сельское

Мирнинская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242845 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., п.Мирный ул.Школьная д.9

Ф.И.О. библиотекаря: Ковалева Елена Ильинична

Телефон 8- 962-130-19-77

Поселение: Мирнинское сельское

Болотнянская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242839 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., д.Болотня ул.Новая д.13

Ф.И.О. библиотекаря: /Синицкая Инна Павловна

Телефон- 9-32-35; 8-48 338-9-32-40

Поселение: Мирнинское сельское

Добро-Корнянская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242836 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., д.Добрая-Корна ул.Школьная д.1.

Ф.И.О. библиотекаря: Кривоноженкова Лидия Николаевна.

Телефон- 8-960-550-31-36

Поселение: Мирнинское сельское

Семиричская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242835 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., д.Семиричи ул.Набережная д.29

Ф.И.О. библиотекаря: Туркова Валентина Васильевна

Телефон- 8-909-240-33-67

Поселение: Мирнинское сельское

Ширковская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242837 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., д.Ширковка ул.Школьная д.1.

Ф.И.О. библиотекаря: Кудрявцева Алла Афанасьевна

Телефон- 9-52-43; 8-962-131-88-43

Поселение: Мужиновское сельское

Мужиновская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс:242831 Почтовый адрес: Брянская обл., Клетнянский р-н., с.Мужиново ул.Школьная д.9

Ф.И.О. библиотекаря: Савченкова Галина Евгеньевна

Телефон – 8-980-310-62-71

Поселение: Мужиновское сельское

Аленская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242831 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., д.Алень ул.Копылова, 19 а

Ф.И.О. библиотекаря: Никищенкова Евгения Васильевна.

Телефон – 8-960-547-04-92

Поселение: Мужиновское сельское

Недельская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242838 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., д.Неделька ул.Центральная д.14

Ф.И.О. библиотекаря: Кулаженкова Зоя Александровна

Телефон – 8-910-291-61-77

Поселение: Мужиновское сельское

Ново-Троицкая сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242830 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н., д.Новотроицкое ул.Центральная д.17

Ф.И.О. библиотекаря: Шичкина Анна Ивановна

Телефон – 8-9532-84-54-47

Поселение: Надвинское сельское

Надвинская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс:242826 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н.,д.Синицкое, ул. Молодежная д.11

Ф.И.О. библиотекаря: Пиреева Светлана Владимировна

Телефон-8-920-856-45-73

Поселение: Надвинское сельское

Осиновская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242821 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н,д. Новая Осиновка, ул.Речная д.38А.

Ф.И.О. библиотекаря: Зайцева Раъно Туйгуновна

Телефон-8-980-339-96-00

Поселение: Надвинское сельское

Павлинская сельская библиотека, обособленное структурное подразделение МБУК «МЦБ»Клетнянского района:

Индекс: 242824 Почтовый адрес: Брянская обл.,Клетнянский р-н,д.Павлинки ул.Новая д.33

Ф.И.О. библиотекаря: Солупаева Любовь Владимировна.

Телефон-8-905-175-19-12

Последний день каждого месяца в библиотеке - санитарный день. Библиотека не работает в праздничные дни, официально объявленные Правительством РФ нерабочими.

3.2. На входе в здание, где предоставляется муниципальной услуга, установлены вывески с наименованием Библиотеки и графиком ее работы.

3.3.Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Библиотеки в ходе личного обращения пользователей, с применением средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования, электронной почты, посредством сети Интернет.

3.4. Электронная почта Библиотеки: kletnya@bk.ru

3.5. Общий номер телефона для справок: (8 48 338) 9-10-56 МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Клетнянского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Контактная информация администрации Библиотеки и структурных подразделений, оказывающих государственную услугу:  Структурное подразделение | Телефон /факс | Электронная почта |
| Директор  Отдел библиотечного маркетинга и инновационно- методической работы;  ЦПИ  Интернет -центр    отдел комплектования;  отдел обслуживания читателей; | т.(8 43338) 9-10-56  т. (8 43338) 9-10-56  т. (8 43338) 9-10-56  т/ф 8(43338) 9-73-33  8 (48338)9-10-74  8 (48338)9-10-74 | kletnya@bk.ru  kletnya@bk.ru  kletnya@bk.ru  kletnya@bk.ru  kletnya@bk.ru  kletnya@bk.ru |
| детская библиотека | 8 (48338)9-10-74 | kletnya@bk.ru |

3.6. При консультировании пользователей по телефону или их личном обращении специалисты Библиотеки дают исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения, в которое обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае, когда вопрос выходит за рамки компетенции отвечающего специалиста, обращение переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо, или же обратившемуся пользователю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.7. 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.

3.8 Консультации (справки) по проблемам предоставления муниципальной  услуги посвящены следующим вопросам:

• Режим и условия предоставления муниципальной услуги;

* Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, включающей:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребёнка- для лиц, не достигших 14 лет;

-читательский формуляр;

-бланк-заказ документов по МБА;

-договор, дающий право на получение муниципальной услуги.

• Поиск и выбор источников информации для получения муниципальной услуги, в т.ч. информацию о наличии или отсутствии издания в фонде библиотеки, возможности его получения в других библиотеках

•Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

3.9 Основание для предоставления муниципальной услуги

3.9.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является устное или письменное обращение пользователя в Библиотеку.

3.9.2. Для получения пользователем консультации в письменном виде должны быть указаны:

• Фамилия, имя, отчество (для физического лица), официальное наименование учреждения (для юридического лица);

• Почтовый адрес (телефон, факс, e-mail);

• Содержание обращения;

• Подпись (для физического лица – личная подпись пользователя, для юридического лица – подпись руководителя учреждения или работника, официально исполняющего его обязанности)

• Дата обращения

3.9.3 Для получения пользователем консультации о предоставлении муниципальной услуги в удаленном режиме необходимо задать вопрос по электронной почте kletnya@bk.ru

указав:

• Фамилию и инициалы (в случае конфиденциального ответа);

• Адрес электронной почты (в случае конфиденциального ответа)

 3.10 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.

-Обучающие мероприятия проводятся в сроки, определенные годовым  планом работы Библиотеки по методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек района и конкретизированные за месяц до проведения мероприятия.

-Подготовка и выпуск изданий Библиотеки осуществляется в сроки, определенные годовым планом работы Библиотеки по методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек области.

3.11 Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной  услуги является:

• нарушение пользователем библиотеки Правил пользования

библиотекой:

- пользователи, нарушившие Правила пользования Библиотекой и причинившие Библиотеке ущерб, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования Библиотекой или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при утере или порче документа из фонда Библиотеки пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными; при невозможности замены - возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование в отделе обслуживания Библиотеки, пользователи обязаны возместить пени в соответствии с Правилами пользования Библиотекой, переводятся на залоговое обслуживание или лишаются права пользования Библиотекой на сроки, устанавливаемые правилами пользования. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов Библиотеки, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых находятся несовершеннолетние;

* отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
* предоставление неверных сведений в документах, требуемых настоящим регламентом по предоставлению муниципальной услуги;

• пользователь нарушил правила заполнения документов, требуемых настоящим регламентом по предоставлению муниципальной  услуги.

3.12. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в Администрации Клетнянского района или в суде.

3.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

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

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

-Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудованы:

• информационными стендами;

• столами и стульями для возможности оформления документов и обеспечиваются бумагой и канцелярскими принадлежностями;

• автоматизированными рабочими местами для пользователей, в том числе с доступом в Интернет;

• мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

• противопожарной системой и первичными средствами пожаротушения;

• автоматической системой оповещения людей о ЧС.

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ, ОПИСАНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ, КОМПЛЕКТОВАНИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ КНИЖНЫХ ФОНДОВ, ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ И МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ СЕЛЬСКИМ БИБЛИОТЕКАМ РАЙОНА.

3.14 Административная процедура осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ и муниципальными правовыми актами.

3.15Исполнение муниципальной функции по комплектованию и обеспечению сохранности библиотечных фондов включает в себя:

-  определение порядка и условий организации учета, комплектования, хранения и использования документов, входящих в состав единого [библиотечного фонда](http://www.admnkz.ru/document.do?id=130072#sub_7000) Клетнянского района;

- осуществление комплектования, распределения, контроля за списанием библиотечных фондов муниципальными библиотеками района

- обеспечение сохранности   единого книжного фонда района через      соблюдение систематического и хронологического учета муниципального библиотечного фонда, общий статистический учет всех документов фонда по единой государственной форме отчетности 6-НК;

- осуществление подписки на периодические издания Библиотеки, контроль за проведением подписки в библиотеках поселений;

 - создание и ведение электронного каталога на единый библиотечный фонд Клетнянского района

3.16 Исполнение муниципальной функции по организации библиотечного обслуживания населения, включает в себя:

3.16.1. Прием и регистрация пользователей.

3.16.2 Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в Библиотеку

3.16.3. Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо, руководитель структурного подразделения Библиотеки, ответственный за организацию библиотечного обслуживания жителей.

3.16.4Порядок действий:

- оформление документов на право получения муниципальной услуги: запись пользователя, оформление читательского формуляра, заполнение регистрационной карточки;

- ознакомление с Правилами пользования Библиотеки и другими локальными нормативно-правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность.

4.3.1.4. При оформлении документов на право получения муниципальной услуги используются Правила пользования Библиотекой, утвержденные приказом директора.

3.16.5 **Результатом административного действия является** оформление в установленном порядке документов (читательского формуляра, бланка-заказа) на право получения муниципальной услуги.

3.16.6. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.16.7. Основанием для начала административного действия является регистрация пользователя в структурных подразделениях Библиотеки.

3.16.8. Порядок действий:

- запрос в устной или письменной форме, а также самостоятельный выбор документа, находящегося в открытом доступе;

- выполнение специалистом Библиотеки запроса пользователя, осуществление выдачи документа;

- фиксация выдачи документов в соответствии с ГОСТом, регистрация выполненных запросов.

3.16.9 Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей

3.16.10 **Результатом административного действия является** выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.16.11 Порядок действий по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий включает следующее:

* специалисты отдела обслуживания, ответственные за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организуют литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и др. массовые мероприятия;
* осуществляют информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);
* обеспечение проведения мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, написание краткой аннотации, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.);
* должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги путем организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий – руководитель соответствующего подразделения. Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ . Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

3.16.12 Результатом действий является участие читателей в общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятиях.

3.16.13 Порядок предоставления книг по МБА.

3.16.14. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в Библиотеку.

3.16.15 Порядок действий:

- заполнение пользователем бланка-заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА;

- регистрация, полученного бланка – заказа, оформленного в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84, ГОСТ 7.11-78, ГОСТ 7.12-77, в адресной картотеке;

- поиск запрошенного документа по существующим каталогам, базам данных, библиографическим указателям. Фиксация результатов поиска на оборотной стороне 1 части бланка- заказа;

- перенаправление заказа в Брянскую областную научную универсальную библиотеку им.Ф.И.Тютчева, или в другие библиотеки - при отсутствии запрашиваемого документа в фонде;

- получение документа из фонда библиотеки держателя;

- выдача документа пользователю;

- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов

3.16.16 Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования Библиотеки

3.16.17 **Результатом административного действия является** выполнение заявки в установленном порядке.

3.16.18 Жители Клетнянского муниципального района становятся пользователями Библиотеки в соответствии с Правилами пользования Библиотекой. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет право подписи читательского формуляра предоставлено их законным представителям.

3.16.19 Библиотека организует и обеспечивает деятельность по обслуживанию пользователей - предоставлению спектра библиотечных, информационных, коммуникативных услуг:

- информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

-временное пользование любым документом из библиотечных фондов

-получение библиографического списка литературы по заданной теме;

- тематический подбор документов по предварительному заказу;

-организацию тематических выставок и экскурсий по библиотечным отделам;

- пользование другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Положением Библиотеки об оказании платных услуг

3.16.20 . Граждане имеют право доступа в Библиотеку в сроки, указанные в расписании работы библиотеки. Во временное пользование сроком до 30 дней пользователям муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из сектора домашнего пользования (абонемент). Особо ценными и редкими документами можно пользоваться только в секторе делового чтения (читальном зале). Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

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

3.16.22 Исполнение муниципальной функции по **оказанию консультативной и методической помощи библиотекарям муниципальных библиотек района** включает в себя:

- обеспечение единства содержания, форм и методов деятельности библиотек Клетнянского района;

- определение основных направлений деятельности муниципальных библиотек;

- обучение работников профессиональным и практическим навыкам;

- анализ работы библиотек района, выявление и внедрение инноваций в практику работы библиотек района;

-выпуск методических изданий в помощь работе сельских библиотек

- координация методической работы с библиотеками – методическими центрами других систем и ведомств

- ведение статистического учёта деятельности библиотек района в т.ч. сбор сведений государственной статистики

3.16.23 Результат выполнения непосредственных действий по **оказанию консультативной и методической помощи библиотекарям муниципальных библиотек района:** составленные планы работ, отчеты, аналитические справки, положения, инструкции, графики, программы проведения семинаров, совещаний, программы обучения библиотекарей, методические материалы, рекламная продукция, летопись библиотечной жизни.

4 .ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛЬЗ)ОВАНИЕМ РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

4.1**.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется директором Библиотеки.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства директором Библиотеки.

4.3. Пользователи Библиотеки могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действиях, нарушении срока выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения административного регламента, Правил пользования Библиотеки лично.

5 ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНОВ КОНТРОЛЯ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНО-СТНЫХ ЛИЦ.

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

5.2. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, могут быть обжалованы:

• в Администрации Клетнянского района

• в суде.

5.3. Досудебное обжалование.

Заинтересованные лица (пользователи) могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.4. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге обращений», высказана устно на личном приеме у директора Библиотеки или официально замещающего его лица в приемные часы.

5.5. Все поступающие в Библиотеку письменные обращения, жалобы, предложения в обязательном порядке регистрируются.

5.6. Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

• фамилию, имя, отчество;

• полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

• контактный почтовый адрес;

• предмет жалобы;

• личную подпись.

В случае необходимости (в подтверждение своих доводов) к жалобе заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.7. Письменная жалоба вместе с копиями материалов, представленных заявителем, регистрируется и передается ответственному лицу для рассмотрения.

5.8. Рассмотрение запроса (жалобы) осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента регистрации поступления запроса (жалобы).

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению сведений заявителю и применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе осуществления административной процедуры муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента, которые повлекли за собой жалобу пользователя.

5.10. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в срок не превышающем 30 дней с момента регистрации обращения.

5.11. Ответ на жалобу не дается в случаях:

• если в письменной жалобе не указаны: фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

• если текст жалобы не поддается прочтению;

• если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.12. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.13. Обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Регламента в судебном порядке происходит согласно действующему законодательству.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Настоящий регламент является обязательным для Муниципального бюджетного учреждения культуры « Межпоселенческая центральная библиотека»Клетнянского района (В тексте - Библиотека)

Изменения в настоящий административный регламент вносятся:

- в случае изменения законодательства Российской Федерации, Брянской области и Клетнянского района, регулирующие исполнение муниципальной услуги; в случае изменения структуры органа, к сфере деятельности которого относится исполнение муниципальной функции.