

Российская Федерация  
Брянская область  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ФОКИНО  
(Администрация г. Фокино)

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

"06" июня 2013 г.  
№ 423 -П

Об утверждении административного регламента  
муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание  
граждан, комплектование и сохранность библиотечных фондов»

В соответствии Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Брянской области от 06.09.2010г. № 917 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)».

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание граждан, комплектование и сохранность библиотечных фондов»
2. Настоящее постановление опубликовать в муниципальной газете «Фокинский вестник» и разместить на сайте города Фокино.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам Гришину Н.С.

Глава администрации

В.В. Гришутин

Курганская Г.Н.  
4-70-53

юрист

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "БИБЛИОТЕЧНОЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН, КОМПЛЕКТОВАНИЕ И СОХРАННОСТЬ  
БИБЛИОТЕЧНЫХ ФОНДОВ"**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент (далее - Регламент) по предоставлению муниципальной услуги "Библиотечное обслуживание граждан, комплектование и сохранность библиотечных фондов" (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Федеральным законом от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- постановлением Минтруда Российской Федерации от 03.02.1997 N 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках";
- приказом Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 N 590 "Об утверждении "Инструкции об учете библиотечного фонда".

1.3. Непосредственно муниципальной услуга предоставляется МБУК "Библиотека города Фокино" (далее - учреждение).

1.4. Услуга предоставляется юридическим или физическим лицам независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Получатели Услуги имеют право доступа в библиотеку в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотеки.

1.5. Услуга включает в себя:

- получение во временное пользование любого документа на абонементе;
- получение во временное пользование любого документа в читальном зале;
- получение во временное пользование документа по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- осуществление поиска информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-правовой системе "КонсультантПлюс" и др.;
- организация и проведение культурно-просветительских и досуговых мероприятий;
- оказание методической помощи библиотекам находящимся на территории муниципального образования города Фокино.

1.6. Обязательным условием работы библиотеки является проведение санитарного

дня.(график проведения санитарных дней указан в приложение № 1 Регламента).

1.7. Основанием для получения муниципальной услуги является устное или письменное обращение получателя муниципальных услуг с информационным запросом (приложение 6 к Регламенту) при посещении учреждения или через официальный сайт библиотека г. Фокино в сети Интернет.

1.8. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

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

- библиотекарь - специалист библиотеки, осуществляющий информационно-библиографическое обслуживание населения;

- библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

- документ - материальный объект, находящийся в библиотечном фонде (печатный - книга, журнал, газета, брошюра, аудиовизуальный - аудиокассета, видеокассета, грамофонная пластинка, киноплёнка, цифровой - записанный на материальном носителе - CD-диске, DVD-диске, дискете, флеш-карте), с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

- справочно-библиографический аппарат (СБА) - совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

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

- картотеки и базы данных - это совокупность сведений о документах или извлеченных из них фактах в независимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях;

- библиотечный фонд - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

- межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

- 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, специальности, национальности, политических убеждений и отношения к религии;

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

- читальный зал - специально оборудованное помещение, предназначенное для обслуживания пользователей произведениями печати и другими документами в его пределах;

- читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, и выданных пользователю и возвращенных им документов.

## 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

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

2.1.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями.

2.1.3. Граждане, которые сами не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями, регистрируются на основании доверенности,

предоставленной их поручителями (приложение 2 к Регламенту).

2.1.4. Для получения муниципальной услуги через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет предоставление документов не требуется. Для получения услуги в форме виртуальной справки необходим запрос на официальном сайте библиотеки в сети Интернет.

2.2. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.2.1. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в учреждении;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте библиотеки в сети Интернет.

2.2.2. Информацию об оказании Услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на официальном сайте администрации в сети Интернет;
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек;
- в средствах массовой информации.

Местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронный адрес учреждения указаны в приложении 1 к Регламенту.

2.2.3. При ответах на телефонные и устные обращения получателей Услуги должностные лица и сотрудники учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителя по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил получатель муниципальной услуги, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности сотрудника, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он может переадресовать его руководителю учреждения или сообщить номер телефона, по которому можно получить информацию.

2.2.4. Время получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении получателя Услуги от должностных лиц или сотрудников учреждения не должно превышать 20 минут.

2.2.5. Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются должностными лицами или руководителем учреждения с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

2.2.6. На информационных стендах в учреждении размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- адрес, номера телефонов, факса и график работы библиотеки;
- адрес электронной почты библиотеки;
- правила пользования библиотекой;
- текст административного регламента предоставления муниципальной услуги "Библиотечное обслуживание граждан, комплектование и сохранность фондов";

Информационные стенды должны быть хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть оформлен удобным для чтения шрифтом.

2.3. Сроки осуществления муниципальной услуги.

2.3.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании положения, устава и планов деятельности учреждения. Муниципальная услуга предоставляется с момента записи получателя муниципальной услуги в библиотеку.

Срок предоставления муниципальной услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от получателя муниципальной услуги, оформленного в соответствии с требованиями Регламента.

Ожидание получателем муниципальной услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 20 минут.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.1. В предоставлении Услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность (паспорта, военного билета и т.д.);

- отсутствие запрашиваемой информации;
- технические неполадки компьютерной техники;
- нарушение правил пользования библиотекой.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.4.2. Право на предоставление Услуги сохраняется за получателем на необходимый ему срок в случае соблюдения Правил пользования библиотекой.

2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, установленные законодательством.

2.5.1. Предоставление основной муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

Учреждение вправе оказывать дополнительные (платные услуги) согласно действующему законодательству, Уставу муниципального бюджетного учреждения культуры "Библиотека города Фокино", Положению о платных услугах учреждения.

2.5.2. Помещения для предоставления Услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе размещается вывеска с наименованием библиотеки. Муниципальная услуга в электронном виде оказывается пользователям в соответствующих помещениях (отделах) библиотеки.

2.5.3. В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.5.4. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе проходы и входы).

2.5.5. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления и вентиляции;
- схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;
- противопожарными, охранными и антитеррористическими системами;
- предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами и т.п.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой;
- стульями, столами для возможности оформления документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;
- информационными стендами.

2.5.6. Минимальные ресурсы, обеспечивающие предоставление библиотечных, справочных и информационных услуг населению.

Основными материальными ресурсами библиотеки являются:

- материально-технические (здания, помещения, оборудование, технические средства);
- кадровые (штатные работники);
- информационные (информация о библиотеке, порядке и правилах предоставления услуг пользователям);
- библиотечные фонды.

2.5.7. Материально-технические ресурсы.

Библиотеки размещаются в специально приспособленных помещениях жилого или общественного здания.

При размещении библиотеки на первом этаже многоэтажного здания обеспечивается удобный свободный подход для пользователей, запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самой библиотеки. При размещении библиотеки в здании культурно-досугового учреждения должны предусматриваться специальные библиотечные помещения, обеспечивающие комфортную обстановку для пользователей.

В библиотеке должен быть читальный зал, оборудованный столами и стульями для удобной работы с документами, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения отвечают требованиям

санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Библиотека оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- компьютерная техника;
- копировально-множительная техника;
- стеллажи для хранения книг;
- столы и стулья;
- стеллажи-шкафы для книжных выставок;
- иное оборудование:
- наличие доступа к высокоскоростным (оптическим) каналам связи, выделенным телефонным линиям;
- наличие компьютерных рабочих мест для пользователей;
- наличие необходимой офисной техники для обеспечения пользователей информацией;
- наличие лицензионного программного обеспечения.

Оборудование используется строго по назначению в соответствии эксплуатационными документами, должно содержаться в технически исправном состоянии.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

#### 2.5.8. Кадровые ресурсы.

Библиотека располагает необходимым штатом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие категории персонала:

- библиотекари;
- административно-управленческий персонал (директор, заведующие отделами,);
- административно-хозяйственный персонал (уборщик служебных помещений).

На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании. Работники библиотеки в обязательном порядке проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации, а также занимаемой должности. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения сопровождается гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

#### 2.5.9. Библиотечные фонды.

Фонд муниципальной библиотеки отвечает сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии. Объем фонда муниципальной библиотеки может корректироваться (увеличиваться или сокращаться), так как величина фонда зависит практически от реальных потребностей местных жителей, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей и др.

Библиотека получает местные газеты, региональную периодику (газеты, журналы); экземпляры общегосударственных ежедневных полноформатных газет.

Информация обо всей поступающей в библиотеку литературе, о содержании и объеме поступлений, источниках приобретения в обязательном порядке доводится до сведения местных жителей. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, но могут быть получены посредством каналов межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному запросу (приложение 5).

Сохранность библиотечных фондов зависит от востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их износа. Документы, имеющие непреходящее

значение для данной местности, должны оставаться в составе фонда библиотеки. Единственный экземпляр таких документов должен храниться в традиционном виде (если имеются для этого условия) или быть преобразован в иной вид носителя (например, в электронную форму).

В библиотеке должны быть созданы условия для обеспечения сохранности фонда и нормального физического состояния документов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной сигнализации и др.

В библиотеке организован доступ к справочно-библиографическому аппарату, содержащему сведения о библиотечном фонде.

Организация, состав справочно-библиографического аппарата (СБА) и наполнение его элементов зависит от специализации (профилирования) библиотек, контингента читателей и их информационных потребностей, технической оснащенности библиотеки и ее включенности в корпоративную библиотечно-информационную систему.

В составе СБА выделяют:

- фонд справочных изданий (универсальные и отраслевые энциклопедии, словари, справочники и т.д.);
- каталоги (на традиционных и электронных носителях);
- библиографические издания и картотеки (на традиционных и электронных носителях);
- единый алфавитно-предметный указатель (АПУ), составляемый к систематическому каталогу и всем картотекам библиотеки, облегчающий поиск информации пользователям;
- библиографическая продукция (в традиционном виде).

### 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Исполнение Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр (приложение 3 к Регламенту) пользователя в соответствии с предоставленными документами, заполняет регистрационную карточку пользователя на обработку персональных данных (в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ, далее - регистрационную карточку пользователя на обработку персональных данных) (приложения 4, 5 к Регламенту).

Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация - в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.1.2. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос (приложение 5 к Регламенту) на выдачу требуемого документа.

3.1.3. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;
- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;
- обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА);
- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;
- осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-информационной системе "КонсультантПлюс";

3.2. Обслуживание на абонементе.

3.2.1. Гражданин, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться Услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность. Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона, и регистрационную карточку пользователя на обработку персональных данных и делаются отметки о его посещении.

Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

3.2.2. Получатель Услуги устно или письменно делает запрос (приложение 6 к Регламенту) библиотекарю.

3.2.3. Срок предоставления Услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от получателя Услуги, оформленного в соответствии с требованиями Регламента.

3.2.4. На абонементе получатель Услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

3.2.5. Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней. По истечении 30 дней получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

3.2.6. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем Услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число.

3.2.7. Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель Услуги прекратил посещать библиотеку по каким-либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

3.3. Обслуживание в читальном зале.

3.3.1. Услугами читального зала могут воспользоваться граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.3.2. На гражданина оформляется читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона, и регистрационная карточка пользователя на обработку персональных данных и делаются отметки о его посещении, который хранится в течение 3 лет.

3.3.3. Получатель Услуги устно или письменно делает запрос (приложение 6 к Регламенту) библиотекарю.

3.3.4. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования читального зала под роспись.

3.3.5. В читальном зале получатель Услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр получатель Услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

3.3.6. Получатель Услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа. Из читального зала документы на дом не выдаются.

3.3.7. Время обслуживания получателя Услуги в читальном зале составляет 30 минут.

3.3.8. Также пользователи могут воспользоваться ксерокопированием части или фрагмента документа, эта услуга является дополнительной к основной деятельности, поэтому является платной согласно положению об оказании платных услуг.

3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.5.1. Справочно-библиографическим обслуживанием могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п. 2.1.1 настоящего Регламента даже при разовом обращении.

3.5.2. На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет, регистрационную карточку пользователя на обработку персональных данных.

3.5.3. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

3.5.4. Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;
- об отсутствующих в запросе получателя Услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического элемента;
- о литературе по определенной теме, интересующей получателя Услуги;
- сведения, факты, интересующие получателя Услуги.

3.5.5. К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств



библиографического поиска.

3.5.6. Получатель Услуги устно или письменно делает запрос (приложение 8 к настоящему Регламенту) библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и готовит перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю Услуги по его запросу.

3.5.7. Время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 3 часов.

3.5.8. В случае, если запрашиваемая база данных отсутствует в данной муниципальной библиотеке, получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте ее нахождения, размещения или даны рекомендации по ее поиску.

3.6. Обслуживание пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА).

3.6.1. Услугами Межбиблиотечного абонемента могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.6.2. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос (приложение 6 к Регламенту) на выдачу требуемого документа.

3.6.3. На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет, регистрационную карточку пользователя на обработку персональных данных. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования Межбиблиотечного абонемента под роспись.

3.6.4. В данном отделе получатель Услуги может заказать документы, находящиеся в других библиотеках. За каждый выданный экземпляр получатель Услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов осуществляется на сроки, указанные библиотекарем в соответствии с требованиями библиотеки, выполнившей заказ.

3.6.5. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем Услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число.

3.6.6. Отправка обратно документов осуществляется за счет получателя услуги в соответствии со стоимостью почтовых расходов.

3.6.7. Срок исполнения Услуги от 2 дней со дня поступления запроса до 20 дней.

3.7. Осуществление поиска информации по запросу пользователя в справочно-правовой системе "КонсультантПлюс".

3.7.1. Данной Услугой могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п. 2.1.1 настоящего Регламента даже при разовом обращении.

3.7.2. На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет, регистрационная карточка пользователя на обработку персональных данных. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования под роспись.

3.7.3. Данная Услуга осуществляется сектором путем личного либо письменного обращения (приложение 8 к Регламенту) пользователя в учреждение либо по электронному запросу на электронный адрес администрации в сети Интернет. Время поиска нужной информации составляет от 30 мин. до 3 часов.

3.7.4. Данная Услуга оказывается бесплатно.

3.8. Результат предоставления муниципальной услуги:

3.8.1. Обеспечение реализации на территории муниципального образования «город Фокино» прав граждан на библиотечное обслуживание, комплектование и сохранность библиотечных фондов библиотек поселений района.

3.8.2. Эффективное функционирование муниципального учреждения культуры библиотечного типа.

3.8.3. Удовлетворение информационных запросов читателей.

3.8.4. Предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания.

3.8.5. Выдача документа по требованию либо мотивированный отказ в выдаче документа.

3.8.6. Муниципальная услуга считается оказанной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

#### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Регламентом, осуществляется руководителем учреждения, которое является ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения проверок соблюдения и исполнения работниками учреждения настоящего Реглаamenta.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждения.

4.5. Периодичность проведения проверок носит плановый характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованного лица).

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Специалисты учреждения несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления муниципальной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

#### 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю учреждения.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заинтересованные лица могут обжаловать действия (бездействие):

- специалистов учреждения - директору учреждения;
- директора учреждения – начальнику МКУ «Управление соцультьсферы города Фокино»;
- начальника МКУ «Управление соцультьсферы города Фокино» - главе администрации города Фокино.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия или бездействие специалистов и должностных лиц учреждения, а также решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.4. Заявитель имеет право на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заинтересованного лица с жалобой.

5.6. Обращения и жалобы рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.7. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения).

СВЕДЕНИЯ  
О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, НОМЕРАХ ТЕЛЕФОНОВ, ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ,  
АДРЕСЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, ГРАФИКЕ РАБОТЫ И РУКОВОДИТЕЛЕ  
МБУК "БИБЛИОТЕКА ГОРОДА ФОКИНО", ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ  
УСЛУГУ "БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН, КОМПЛЕКТОВАНИЕ  
И СОХРАННОСТЬ БИБЛИОТЕЧНЫХ ФОНДОВ"

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотека города Фокино".  
Сокращенное наименование: МБУК "Библиотека г.Фокино".  
Почтовый адрес: 242610, Брянская область, г. Фокино, пл.Ленина, д.2.

График работы:  
Обособленное структурное подразделение «Детская библиотека»  
Адрес: 242611, Брянская область, г. Фокино ул. Карла Маркса д.15а  
Режим работы:  
понедельник-пятница, воскресенье (9.00 – 18.00);  
выходной- суббота.  
Санитарный день- последняя пятница месяца

Отдел семейного чтения  
Адрес: 242610, Брянская область, г. Фокино, пл.Ленина, д.2.  
Режим работы:  
вторник-воскресенье (9.00 – 18.00)  
выходной- понедельник.  
Санитарный день- последняя пятница месяца

Библиотечно-информационный отдел  
Адрес: 242611, Брянская область, г. Фокино ул. Карла Маркса д.15а  
Режим работы:  
понедельник-четверг, суббота-воскресенье (9.00 – 18.00);  
выходной- пятница.  
Санитарный день - последний день месяца

Справочный телефон: 8(48333) 4-29-54.  
Официальный сайт учреждения: <http://lib-fokino.ueuo.com/>  
E-mail учреждения: [Lib-fokino@mail.ru](mailto:Lib-fokino@mail.ru)  
Директор учреждения: Садовникова Светлана Петровна.

Приложение 2  
к административному регламенту

Образец доверенности

Я \_\_\_\_\_  
проживающая (ий) \_\_\_\_\_  
паспорт \_\_\_\_\_  
доверяю \_\_\_\_\_  
проживающей (ему) по адресу \_\_\_\_\_  
паспорт \_\_\_\_\_  
место работы \_\_\_\_\_  
получать и сдавать документы в \_\_\_\_\_  
библиотеку МБУК "Библиотека города Фокино"  
дата, подпись \_\_\_\_\_

Форма заполнения читательского формуляра

ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ	ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ
	N _____
	Год _____
	Фамилия _____
	Имя, отчество _____
	Год рождения _____
	Национальность _____
	Образование _____
	Профессия _____
	Учебное заведение (если учится) _____
	_____
	Домашний адрес, телефон _____
	_____
	Паспорт серия _____ N _____
	Кем и когда выдан _____
	_____
	Состоит читателем библиотеки с _____
	_____
	Правила библиотеки обязуюсь
	выполнять
	подпись читателя _____
	_____

Регистрационная карточка пользователя

Регистрационная карточка пользователя	
Билет N	
Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	
Паспорт (серия, номер)	
Образование	
Школа, класс ребенка	
Место работы (должность)	
Адрес регистрации. Адрес фактического проживания	
Телефон	

ПРИЛОЖЕНИЕ  
К РЕГИСТРАЦИОННОЙ КАРТОЧКЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ  
(ОБОРОТНАЯ СТОРОНА)

ПРИЛОЖЕНИЕ К РЕГИСТРАЦИОННОЙ КАРТОЧКЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ  
БИБЛИОТЕКИ

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество)

проживающий по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(номер документа, удостоверяющего личность,  
кем и когда выдан)

В соответствии с Федеральным законом "О персональных данных" от  
27.07.2006 N 152-ФЗ даю настоящее письменное согласие муниципальному  
учреждению культуры МБУК "Библиотека города Фокино", расположенному по  
адресу: г. Фокино, \_\_\_\_\_

, на обработку персональных данных: моих, моего ребенка  
(нужное подчеркнуть)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

содержащихся в регистрационной карточке (согласно Положению об обработке  
персональных данных пользователей), с целью обеспечения сохранности  
библиотечного имущества, статистического учета, без права предоставления  
персональных данных третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных  
законодательством РФ. Настоящее согласие действует со дня его предписания  
до прямого отказа от пользования услугами библиотеки, выражаемого в  
письменной форме, либо до истечения трехлетнего срока с момента последней  
перерегистрации. Даю также согласие на право библиотеки напоминать о  
взятых на дом изданиях в том случае просрочки даты возврата путем  
телефонных звонков и почтовых отправлений



Приложение 6  
к административному регламенту

В МБУК "Библиотека города Фокино"

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде МБУК "Библиотека города Фокино"

---

(Название, автор документа либо тема запроса)

При наличии документа прошу выдать его

Нужное подчеркнуть:

- на абонементе
- в читальном зале
- сделать ксерокопию отдельных фрагментов

При отсутствии документа в фонде МБУК " Библиотека города Фокино " прошу заказать его по МБА

ДА

---

НЕТ

---

Дата

ФИО

Подпись

ЗАКАЗ

на документ на поиски информации в СПС "КонсультантПлюс"

1. Вид документа \_\_\_\_\_
  2. Принявший орган \_\_\_\_\_
  3. Дата принятия \_\_\_\_\_
  4. Номер документа \_\_\_\_\_
  5. Название (содержание) документа \_\_\_\_\_
  6. Дополнительная информация о документе \_\_\_\_\_
  7. Иные особенности заказа \_\_\_\_\_
  8. Сведения о заказчике \_\_\_\_\_
-

Приложение 8  
к административному регламенту

ЗАПРОС  
на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,  
базам данных

Прошу предоставить мне информацию, содержащуюся в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базе данных МБУК "Библиотека города Фокино"

\_\_\_\_\_ (указать, какие сведения запрашиваются)

Информацию прошу направить \_\_\_\_\_  
(лично, по почте, по электронной почте)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.) (подпись)

"\_\_" \_\_\_\_\_ г.