

Утвержден
Приказом отдела культуры
администрации Мглинского района
от 12 апреля 2019 г. № 3

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг
жителям Мглинского района»

Мглин, 2019 г.

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг жителям Мглинского района» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц муниципального учреждения при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление библиотечных услуг жителям Мглинского района» (далее – муниципальная услуга).

1.3. Применяемые понятия и определения.

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

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

Административное действие – предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

Должностное лицо – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

Абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки.

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.

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

Библиотекарь, библиограф - штатные сотрудники библиотеки.

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

Выдача ресурса (копии ресурса) – предоставление ресурса (копии ресурса) 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:

- Выдача ресурса из библиотечного фонда по требованию;
- Выдача копии ресурса (печатной, электронной) в части, не касающейся авторских прав;
- Выполнение библиографической справки;
- Выполнение фактографической справки;
- Консультации в части обучения информационной культуре пользователя.

Ресурс - 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 (книга, газета, журнал, альбом, кассета, диск и т.п.).

Копия - ресурс, полностью воспроизводящий информацию подлинного ресурса и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

Межбиблиотечный абонемент (МБА) - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

Межпоселенческая централизованная библиотечная система - объединение библиотек в юридическое и функциональное структурно-целостное образование, состоит из межпоселенческой центральной библиотеки, детской библиотеки и сельских библиотек-филиалов.

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, которое обращается в библиотеку и (или) получает её услуги.

Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

Читальный зал – форма обслуживания читателей, предусматривающая выдачу ресурсов для работы в помещении библиотеки.

Читатель библиотеки – лицо, пользующееся библиотекой на основании официальной записи в установленных документах (читательский билет).

1.4. Муниципальную услугу «Предоставление библиотечных услуг жителям Мглинского района» исполняет муниципальное бюджетное учреждение «Мглинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» (далее - МБУ Мглинская МЦБС). Основной целью деятельности МБУ Мглинской МЦБС является организация информационно-библиотечного обслуживания населения Мглинского района.

1.4.1. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется библиотеками МБУ Мглинской МЦБС: Мглинской межпоселенческой центральной библиотекой; Мглинской детской библиотекой; сельскими библиотеками-филиалами.

1.5. В процессе предоставления муниципальной услуги МБУ Мглинская МЦБС взаимодействует с: Российской национальной библиотекой; государственными областными библиотеками; органами местного самоуправления муниципального образования Мглинский район; средствами массовой информации; другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

1.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами.

1.6.1. Нормативно-правовые и регламентирующие документы федерального значения:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Закон РФ от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями и дополнениями);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 года № 253-ст, дата введения 1 июля 2004 года);
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 13 июля 2007 года № 923-р

«О социальных нормативах и нормах»;

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 3 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

1.6.2. Нормативно-правовые и регламентирующие документы регионального значения:

- Закон Брянской области от 7 апреля 1999 года № 23-З «О культурной деятельности на территории Брянской области» (с изменениями и дополнениями);

- Закон Брянской области от 11 октября 2006 года № 90-З «О библиотечном деле в Брянской области» (с изменениями);

- Распоряжения губернатора Брянской области;

- Распоряжения и рекомендации управления культуры Брянской области.

1.6.3. Муниципальные нормативно-правовые акты:

- Устав Мглинского района Брянской области от 26 октября 2012 года № 4-438 (в новой редакции) (с изменениями и дополнениями);

- Решения Мглинского районного Совета народных депутатов;

- Постановления и распоряжения Главы администрации Мглинского района;

- Приказы начальника Мглинского районного отдела культуры.

1.5.4. Локальные нормативно-регламентирующие документы:

- Устав муниципального бюджетного учреждения «Мглинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» (в новой редакции), утвержден постановлением администрации Мглинского района от 22 августа 2012 года № 513 (с изменениями и дополнениями);

- Правила пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения «Мглинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»;

- Перечень сервисных услуг, предоставляемых МБУ Мглинской МЦБС;

- Положения об отделах Мглинской межпоселенческой центральной библиотеки, о Мглинской детской библиотеке, сельских библиотеках-филиалах;

- Должностные инструкции библиотечного персонала;

- Приказы директора МУК МЦБС.

1.6.5. Иные нормативные акты федеральных, областных, муниципальных и ведомственных (отраслевых) органов, регулирующих правоотношения в сфере осуществления муниципальной услуги.

1.7. Результатом предоставления муниципальной услуги станет:

1.7.1. Обеспечение свободного доступа граждан к информации и удовлетворение информированных запросов читателей:

- выдача ресурса, копии ресурса по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче ресурса, копии ресурса по требованию;
- предоставление доступа к ресурсу, вне зависимости от его формы хранения, включая предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка ресурсов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного ресурса;
- 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;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- обучение пользованию справочно-поисковым аппаратом – алгоритм поиска конкретных ресурсов, ресурсов по теме, фактической информации, формирование списков литературы в соответствии с требованием ГОСТов и т.п.;

1.7.2. Массовая работа по развитию интереса к чтению и воспитанию нравственно-духовных ценностей.

1.8. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются физические и юридические лица, а также лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Брянской области, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством Брянской области, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с МБУ Мглинской МЦБС.

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг жителям Мглинского района» носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.1.2. Муниципальная услуга предоставляется библиотеками МБУ Мглинской МЦБС (сведения о местонахождении, контактных телефонах, графиках работы библиотек приводятся в **Приложении № 1** к Административному регламенту).

2.1.3. Консультацию по процедуре получения муниципальной услуги можно получить:

а) в межпоселенческой центральной библиотеке, телефоны: +7 (483 39) 2-20-66
+7 (483 39) 2-11-41

б) в детской библиотеке, телефон: +7 (483 39) 2-11-41

в) в сельских библиотеках-филиалах +7 (483 39) 2-20-66

г) дополнительную информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

- по электронной почте, *e – mail. mglilib@yandex.ru*;

- из публикаций в средствах массовой информации;

- из информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), распространяемых библиотеками МБУ Мглинской МЦБС среди населения;

в) непосредственно на информационных стендах в библиотеках МБУ Мглинской МЦБС.

2.1.4. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется как в устной, так и в письменной форме бесплатно. Консультирование осуществляется сотрудниками отделов обслуживания. Специалисты, осуществляющие консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 3 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

2.2.2. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- получение ресурса (книги, периодического издания, др.) из отдела абонента /взрослым/ – 11 минут;

- получение ресурса из отдела абонементов /детям/ – 12 минут;
- получение ресурса из отдела читального зала /взрослым/ – 11 минут;
- получение ресурса из отдела читального зала /детям/ – 12 минут
- консультация читателя у книжных полок, каталогов, картотек – 7 минут
- предоставление информации о содержании библиотечных фондов – 15 минут
- информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек – 10 мин.
- выполнение тематической справки по запросу заявителя – до 33 минут
- выполнение адресно – библиографической справки по запросу заявителя – до 38 минут
- выполнение уточняющей библиографической справки – до 30 минут
- выполнение фактографической справки – до 30 минут
- ксерокопирование ресурса – 13 минут
- принять ресурсы (книги, периодические издания и др.) от читателя, сделать отметку о приеме, проверить наличие страниц: обслуживание взрослых – 3 минуты, обслуживание детей – 4 минуты
- Продлить срок пользования ресурсом – 3 минуты

2.2.3. Время ожидания в очереди при подаче ресурсов не более 1 часа

2.2.4. Выдача ресурсов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется не более, чем через 30 дней

2.3. Перечень оснований для приостановления в предоставлении муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1. Порядок приостановления в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для приостановления в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение Правил пользования библиотеками МБУ Мглинской МЦБС;
- форс-мажорные обстоятельства.

2.3.2. Порядок отказов в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказов в предоставлении муниципальной услуги является:

- изменения в законодательстве, регламентирующем предоставление муниципальной услуги;
- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение Правил пользования библиотеками МБУ Мглинской МЦБС;
- причинение ущерба МБУ Мглинской МЦБС;
- форс-мажорные обстоятельства.

2.3.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в суде.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны:

- соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;
- соответствовать действующим Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда.
- На входе в помещение для предоставления муниципальной услуги устанавливается вывеска с наименованием учреждения.
- Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.
- В помещениях для исполнения муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.
- В помещениях поддерживается оптимальный температурный режим.
- Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, обеспечиваются необходимым для исполнения муниципальной услуги оборудованием: стеллажами, столами, стульями, средствами электронно-вычислительной техники,

средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой, иными визуальными и мультимедийными средствами, канцелярскими принадлежностями.

➤ В местах исполнения муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

➤ Предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общего пользования.

➤ Прием посетителей осуществляется в помещениях абонентов и читальных залах библиотек МБУ Мглинской МЦБС.

➤ В помещениях ожидания размещаются информационные стенды. На них размещается следующая информация:

- описание конечного результата получения муниципальной услуги;

- способ получения сведений о местах нахождения и графике работы структурных подразделений МБУ Мглинской МЦБС;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, формы и способы их получения;

- справочные телефоны структурных подразделений МБУ Мглинской МЦБС, обеспечивающих получение муниципальной услуги;

- электронный адрес МБУ Мглинской МЦБС;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- административный регламент предоставления муниципальной услуги.

➤ Должностные лица, осуществляющие муниципальную услугу, имеют идентификационные карточки с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.5. Перечень, необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

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

2.6. Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно, либо платно согласно Перечню предоставления услуг на платной основе.

Перечень услуг, предоставляемых МБУ Мглинской МЦБС на платной основе

1. Справочно-библиографические услуги:

- Выполнение сложных видов справок
(без использования электронных ресурсов), 1 шт. - 20 руб.

- Выполнение информационных справок
при помощи Интернета
и электронных баз данных, 1 шт. - 50 руб.

- Составление и редактирование
библиографических списков, 1 экз. - 100 руб.

2. Сервисные услуги:

2.1. Ксерокопирование и сканирование ресурсов,
не являющихся объектами авторского права:

2.1.1. Ксерокопирование фондовых ресурсов библиотеки:

книга, формат А 4, 1 страница - 10 руб.

журнал, формат А 4, документов пользователя,	1 страница - 10 руб.
формат А4,	1 страница - 5 руб.
изображение,	1 страница – 20 руб.
2.1.2. Сканирование текстов фондовых и документов пользователя,	1 страница - 50 руб.
- Сканирование текста с обработкой,	1 страница - 70 руб.
2.2. Предоставление в пользование персональных компьютеров,	1 час - 110 руб.
2.3. Сервисные компьютерные услуги:	
- Набор текста на компьютере,	1 страница (14 шпр.) - 60 руб. 1 страница (12 шпр.) - 70 руб.
- Набор графического рисунка, формул, графиков, схем,	1 страница - 100 руб.
- Оформление титульных листов, справок, заявлений,	1 лист - 15 руб.
- Перенос информации на электронные носители,	1 шт. - 15 руб.
- Подготовка электронных презентаций,	1 шт. до 50 слайдов - 500 руб. 1 шт. свыше 50 слайдов - 1000 руб.
- Работа с электронными правовыми базами ИПС «Законодательство России», СПС «Консультант+»,	1 час - 50 руб. 1 час - 50 руб.
- Редактирование документов, не являющихся объектами авторского права,	1 страница - 130 руб.
- Разработка электронных макетов печатной продукции,	1 экз. - 100 руб.
2.4. Услуги по работе с интернет-приложениями:	
- Отправка файлов по электронной почте,	1 шт. - 50 руб.
- Регистрация на интернет-сайтах, в социальных сетях, открытие электронного почтового ящика,	1 шт. - 50 руб.
- Поиск в Интернете и перенос на электронный носитель документа,	1 шт. - 50 руб.
- Консультации и помощь при работе с интернет-приложениями,	1 час - 50 руб.

3. Культурно-просветительские услуги:

- Проведение презентаций,

культурно-массовых и других мероприятий

по заказу сторонних лиц и организаций,

1 заказ на 1 час - 2000 руб.

РАЗДЕЛ 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ.

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

➤ Обслуживание пользователей, включая:

- прием и регистрацию пользователей в библиотеке;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных и выдачу пользователям ресурсов из фондов библиотек;
- обслуживание пользователей на дому;
- организацию использования единого фонда;
- обслуживание по межбиблиотечному абонементу (МБА);
- организацию и проведение выставок, массовых мероприятий: читательских акций, фестивалей, конкурсов, читательских конференций, дней информации, дней специалистов, дней библиографии, библиотечных уроков, тематических вечеров и других мероприятий;
- организацию клубов по интересам, любительских объединений;
- оказание услуг на платной основе.

3.1. Обслуживание пользователей

3.1.1. Прием и регистрация пользователей в библиотеке:

- основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в любую библиотеку МБУ Мглинской МЦБС;

- ответственным за предоставление услуги являются специалисты МБУ Мглинской МЦБС;

- порядок действий:

- оформление документов на право получения муниципальной услуги: запись пользователя в библиотеку МБУ Мглинской МЦБС, оформление читательского формуляра;
- ознакомление с Правилами пользования МБУ Мглинской МЦБС и другими локальными нормативно-правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность;

- при оформлении документов на право получения муниципальной услуги используются действующие Правила пользования МБУ Мглинской МЦБС;

- результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.1.2. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных и выдача пользователям ресурсов из фондов библиотек:

- основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в любую библиотеку МБУ Мглинской МЦБС, или обращение по телефону, электронной почте;

- ответственным за предоставление услуги являются специалисты МБУ Мглинской МЦБС;

- порядок действий:

- прием запроса пользователя (тематического, уточняющего, адресно-библиографического, фактографического) в устной форме, или письменной форме;

- самостоятельный выбор (по желанию пользователя) ресурсов (книг, газет, журналов и др.), находящихся на стеллажах открытого доступа, или с помощью справочно-поискового аппарата в любой библиотеке МБУ Мглинской МЦБС;
 - выполнение специалистом МБУ Мглинской МЦБС запроса пользователя с помощью справочно-поискового аппарата библиотеки, Интернета, электронных баз данных: информационно-поисковой системы «Законодательство России» и «Консультант+»;
 - осуществление выдачи ресурса в соответствии со спецификой требуемого ресурса на любом носителе, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;
 - фиксация выдачи ресурса в соответствии с ГОСТ, регистрация выполненных запросов.
- выдача пользователю ресурса осуществляются в соответствии с действующими Правилами пользования МБУ Мглинской МЦБС;
- результатом административного действия является получение пользователем информации о составе библиотечных фондов, выдача пользователю необходимых ресурсов.

3.1.3. Обслуживание пользователей на дому:

- основанием для начала административного действия является невозможность отдельных категорий граждан самостоятельно посещать библиотеку (инвалиды, пенсионеры)
- ответственными за предоставление услуги являются специалисты МБУ Мглинской МЦБС;
- порядок действий:
- выявление инвалидов, престарелых граждан, желающих получать библиотечные услуги на дому;
 - изучение их информационных потребностей;
 - посещение на дому;
 - выдача ресурсов (книг, периодических изданий и других) во временное пользование, возможно чтение вслух;
 - фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТ, регистрация выполненных запросов;
- выдача пользователю документа во временное пользование осуществляется в соответствии с действующими Правилами пользования библиотеками МБУ Мглинской МЦБС;
- результатом административного действия является оказание помощи инвалидам и престарелым людям в получении информации.

3.3.4. Организация использования единого фонда

- предусматривает передачу ресурсов (книг, периодических изданий и других) из одного подразделения МБУ Мглинской МЦБС в другое, при этом пользователь может обратиться с запросом в любое удобное для него подразделение МБУ Мглинской МЦБС;
- ответственным за организацию использования единого фонда является библиотекарь отдела организации использования единого фонда и межбиблиотечного абонементов;
- организация использования единого фонда включает:
- выполнение индивидуальных запросов пользователей;
 - выдачу комплектов ресурсов во временное пользование библиотекам-филиалам;
 - подготовку книжных выставок и тематических подборок для библиотек-филиалов;
 - докомплектование необходимыми ресурсами библиотек-филиалов из фондов Мглинской межпоселенческой центральной библиотеки и детской библиотеки;

- доставку ресурсов (книг, периодических изданий) в отдаленные населенные пункты Мглинского района, где нет стационарных библиотек, с помощью передвижной библиотеки;
 - ведение дневника учета использования единого фонда (ежедневная статистика);
 - анализ использования единого книжного фонда.
- результатом административного действия является повышение качества библиотечного обслуживания населения Мглинского района. Каждый пользователь получает возможность пользоваться всеми ресурсами, поступающими в единый библиотечный фонд.

3.1.5. Обслуживание по межбиблиотечному абонементу (МБА)

- основанием для начала административного действия является отсутствие необходимых пользователю ресурсов в фондах библиотек МБУ Мглинской МЦБС;
- ответственным за обслуживание по МБА является библиотекарь отдела организации использования единого фонда и МБА;
- обслуживание по МБА включает:
 - оформление бланк-заказа;
 - отправку заказа почтой (электронной почтой) в Брянскую областную научную универсальную библиотеку им. Ф.И.Тютчева;
 - получение доставленных ресурсов;
 - выдача ресурсов; оформление записи в тетради учета работы по МБА;
 - возврат ресурсов;
- результатом административного действия является удовлетворение учебных, производственных и других запросов пользователей на произведения печати и другие ресурсы.

3.1.6. Организация и проведение выставок, массовых мероприятий: читательских акций, фестивалей, конкурсов, читательских конференций, дней информации, дней специалистов, дней библиографии, библиотечных уроков, тематических вечеров и других мероприятий:

- основанием для организации и проведения выставки, массового мероприятия является годовой план работы библиотеки;
- ответственными за организацию и проведение массовых мероприятий являются специалисты библиотек МБУ Мглинской МЦБС;
- порядок действий:
 - подготовка выставки, массового мероприятия (производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 3 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»);
 - оформление выставки, проведение массового мероприятия;
 - фиксация информации о выставке, проведенном мероприятии в «Дневнике библиотеки»;
- результатом административного действия является привлечение пользователей к выставляемым ресурсам (книгам, периодическим изданиям и другим), проведение мероприятия в назначенный срок.

3.1.7. Организация клубов по интересам, любительских объединений:

- основанием для организации клубов по интересам, любительских объединений при библиотеках является годовой план работы библиотеки;
- ответственными за организацию клубов по интересам и любительских объединений являются специалисты библиотек МБУ Мглинской МЦБС;
- клубы по интересам и любительские объединения проводят заседания по плану работы клуба, но не реже одного раза в месяц;

- проведение заседания клубов и любительских объединений фиксируется в «Дневнике библиотеки».

3.1.8. Оказание услуг на платной основе:

- основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в любую библиотеку МБУ Мглинской МЦБС;

- ответственными за предоставление услуги, оказываемой на платной основе, являются программист МБУ Мглинской МЦБС и библиограф МБУ Мглинской МЦБС;

- порядок действий:

Программист или библиограф знакомит пользователя с действующим в МБУ Мглинской МЦБС Перечнем услуг, оказываемых на платной основе;

- уточняет заявку, предупреждает о сроках и объёмах выполнения заказа;
- приступает к выполнению заказа;
- выдаёт заказ;
- выписывает квитанцию, принимает деньги за услугу;

- предоставление сервисных (платных) услуг осуществляется в соответствии с Уставом МБУ Мглинской МЦБС, Правилами пользования библиотеками МБУ Мглинской МЦБС, Перечнем услуг, оказываемых на платной основе;

- результатом административного действия является получение пользователем услуги, оказываемой на платной основе.

РАЗДЕЛ 4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ

4.1. Персональная ответственность за качество предоставляемой информации при консультировании, за соблюдение порядков и срока исполнения муниципальной функции возлагается на специалистов Мглинской межпоселенческой центральной библиотеки, Мглинской детской библиотеки, сельских библиотек.

4.2. Текущий и плановый контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции возложен на директора МБУ Мглинской МЦБС, заместителя директора МБУ Мглинской МЦБС и методиста МБУ Мглинской МЦБС.

4.3. Персональная ответственность специалистов Мглинской межпоселенческой центральной библиотеки, Мглинской детской библиотеки, сельских библиотек закрепляется в должностной инструкции.

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в полугодие.

4.5. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений исполнения муниципальной функции и прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной функции (комплексные), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

РАЗДЕЛ 5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия, решений, принятых должностными лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в вышестоящие органы власти в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявители могут обжаловать решения, действия или бездействие должностных лиц отдела обслуживания межпоселенческой центральной библиотеки, детской библиотеки, сельских библиотек директору МУК МЦБС, начальнику Мглинского районного отдела культуры, главе администрации Мглинского района.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Письменное обращение пересылается по почте либо передаётся через уполномоченное лицо, ответственное за прием заявлений, обращений граждан.

5.4. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.5. К обращению, жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае в заявлении приводится перечень прилагаемых документов.

5.6. Начальник отдела культуры администрации Мглинского района проводит личный прием заявителей. Личный прием может проводиться по предварительной записи.

Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием телефонной связи по номеру: 2-19-65.

5.7. Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.8. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 рабочих дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), руководитель локальными нормативно-правовыми документами вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 90 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

При ответе на обращение (устное, письменное) должностное лицо обязано:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган исполнительной власти (организацию), орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- соблюдать правила делового этикета;
- проявлять корректность в обращении с гражданами;
- не совершать действия, которые приводят или могут привести к конфликту интересов; связанных с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на свою профессиональную деятельность решений политических партий, религиозных объединений и иных организаций.

5.10. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.11. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения конфиденциальной информации заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. Заявители имеют право на обжалование решений, действий или бездействия должностных лиц органа, ответственного за исполнение муниципальной функции, в судебном порядке, обратившись с заявлением в районный суд по месту своего жительства или по месту нахождения органа, исполняющего муниципальную функцию, в порядке и сроки, установленные процессуальным законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг
жителям Мглинского района»

**Сведения о местонахождении, графиках работы учреждений, задействованных в
предоставлении муниципальной услуги**

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес, телефон	График работы	Ф.И.О. должность лиц, ответственных за организацию предоставления муниципальной услуги
1	Мглинская межпоселенческая центральная библиотека	243220 г. Мглин ул. Ленина, д.21 тел.(8-483-39) 2-11-41, (8-483-39) 2-20-66 ул. Ленина, д. 19 2-11-41	с 9-00 до 19-00; Временно в период ремонтных работ с 9-00 до 18-00. Выходной день – суббота Первый четверг каждого месяца – санитарный день	Зайцева Светлана Валерьевна – библиотекарь абонемента. Савченко Наталья Ильинична – библиотекарь читального зала. Поцелуйко Елена Александровна – библиотекарь отдела организации использования единого фонда и МБА. Мальченко Татьяна Сергеевна - библиограф
2	Детская библиотека	243220 г. Мглин ул. Ленина, 19 тел. (8-483-39) 2-11-41	с 9-00 до 18-00. С читателями работает с 10-00 до 18-00. Выходной день – суббота Первый понедельник каждого месяца – санитарный день.	Штых Оксана Ярославовна - заведующая библиотекой. Морозова Елена Владимировна – библиотекарь абонемента. Мальченко Валентина Семеновна – библиотекарь читального зал
3	Бурчаковская сельская библиотека – филиал № 1	243228 Мглинский район, с. Бурчак, ул. Лесная, д. 25	с 13-00 до 16-00 – понедельник, среда, пятница. Выходные дни: вторник, четверг, суббота,	Хрипакова Людмила Николаевна - библиотекарь

			воскресенье Последний день каждого месяца – санитарный	
4	Ведикодубровская сельская библиотека – филиал № 3	243212 Мглинский район, с. Великая Дуброва, ул. Советская, д. 12	с 10-00 до 13-00 без перерыва. Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Петроченко Вера Николаевна - библиотекарь
5	Вельжичская сельская библиотека – филиал № 4	243237 Мглинский район, с. Вельжичи, ул. Пролетарская, д. 5	с 9-00 до 14-15 без перерыва. Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Комендантенко Виктор Прохорович - библиотекарь
6	Ветлевская сельская библиотека – филиал № 6	243225 Мглинский район, с. Ветлевка, ул. Октябрьская, д. 9	<u>В Ветлевской школе:</u> понедельник, среда, четверг, суббота с 10-00 до 14-00 <u>В Ветлевском СДК:</u> понедельник, среда, четверг, суббота с 15-00 до 17-00 Вторник, пятница с 10-00 до 17-00 Перерыв на обед с 14-00 до 15-00 Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Прадед Залентина Петровна - библиотекарь
7	Высокая сельская библиотека – филиал № 8	243211 Мглинский район, с. Высокое, ул. Цветочная, д.33	<u>В Высоком СДК:</u> Вторник, четверг с 9-00 до 13-30 без перерыва <u>В Высокой школе:</u> Понедельник, среда, пятница с 9-00 до 13-30 без перерыва По субботам – обслуживание на дому в с. Шеверды. Выходной день – воскресенье Последний день	Шандыгаева Ольга Михайловна - библиотекарь

			каждого месяца – санитарный	
8	Дивовская сельская библиотека – филиал № 10	243239 Мглинский район, с. Дивовка, ул. Школьная, д.1	с 10-00 до 15-00, перерыв на обед с 12-00 до 12-30 Выходной день – воскресенье. Последний день месяца – санитарный	Кириенко Анна Владимировна- библиотекарь
9	Краснокосаровская сельская библиотека – филиал № 12	243232 Мглинский район, с. Красные Косары, ул. Школьная, д. 1	с -9-30 до 14-00 без перерыва Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Радунцева Татьяна Петровна - библиотекарь
10	Луговецкая сельская библиотека – филиал № 13	243231 Мглинский район, с. Луговец, ул. Прудная, д. 8	с 9-00 до 16-00 Перерыв на обед с 13-00 до 14-00 Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Кондрат Елена Евгеньевна - библиотекарь
11	Молодьковская сельская библиотека – филиал № 14	243233 Мглинский район, с. Молодьково, ул. Молодежная, д. 14	с 9-00 до 13-30 без перерыва. Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Шилова Елена Анатольевна- библиотекарь
12	Новоромановская сельская библиотека – филиал № 16	243223 Мглинский район, с. Новая Романовка, ул. Школьная, д.5	с 9-00 до 16-00 Перерыв на обед с 14-00 до 15-00. Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Ковалева Светлана Петровна - библиотекарь
13	Осколковская сельская библиотека – филиал № 17	243236 Мглинский район, с. Осколково, ул. Советская, д. 24	с 9-00 до 16-00 Перерыв на обед с 13-00 до 14-00 Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Чемодурова Елена Васильевна - библиотекарь
14	Семковская сельская библиотека – филиал № 18	243224 Мглинский район, д. Семки, ул. Колхозная, д. 30	с 9-00 до 13-30, без перерыва Выходной день – воскресенье. Последний день	Полижаевская Татьяна Васильевна- библиотекарь

	Попелевский пункт выдачи (в сельском клубе)	243224 Мглинский район, д. Попелевка, ул. Партизанская, д. 3	каждого месяца – санитарный. Понедельник, – с 9-00 до 13-30	Полижаевская Татьяна Васильевна- библиотекарь
15	Симонтовская сельская библиотека – филиал № 19	243215 Мглинский район, д. Симонтовка, ул. Школьная, д. 10	с 9-00 до 15-30 Перерыв на обед с 12-00 до 12-30 По субботам – обслуживание на дому с 10-00 до 16-00 Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Нестеренко Надежда Ивановна - библиотекарь
16	Соколовская сельская библиотека – филиал № 20	243227 Мглинский район, д. Соколовка, ул. Партизан, д. 10	с 9-30 до 14-00 без перерыва. Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Краснобаева Валентина Михайловна - библиотекарь
17	Староромановская сельская библиотека – филиал № 21	243226 Мглинский район, д. Старая Романовка, ул. Молодежная, д. 3	с 10-00 до 13-30 без перерыва. Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Коновалов Алексей Павлович - библиотекарь
18	Чешуйковская сельская библиотека – филиал № 22,	243230 Мглинский район, д. Новые Чешуйки, ул. Молодежная, д. 5А	с 9-30 до 14-30 перерыв на обед с 1 2-00 до 12-30. По субботам посещения читателей на дому с 10-00 до 14-30 Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный. Понедельник, среда, пятница с 9-00 до 12-00	Зайцева Татьяна Алексеевна- библиотекарь
19	Цинковская сельская библиотека – филиал № 24	243216 Мглинский район, д. Цинка, ул. Советская, д. 30	с 11-00 до 14-00 в понедельник, вторник, среду; с 11-00 до 14-00 в четверг и пятницу. Выходные дни – суббота, воскресенье	Лобанова Людмила Дмитриевна - библиотекарь

			Последний день каждого месяца – санитарный	
20	Шумаровская сельская библиотека – филиал № 26	243235 Мглинский район, с. Шумарово, ул. Рокоссовкого, д. 3	с 10-00 до 17-00 Перерыв на обед с 14-00 до 15-00 Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Бородина Татьяна Николаевна- библиотекарь
21	Беловодская сельская библиотека – филиал № 27	243229 Мглинский район, пос. Беловодка, ул. 60 лет Октября, д. 40	с 9-30 до 14-00 без перерыва. Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный	Коржученко Елена Алексеевна- библиотекарь

к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг
жителям Мглинского района»

**Блок-схема последовательности действий при предоставлении
муниципальной услуги**

Прием и регистрация пользователей в библиотеке	Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных и выдача пользователям ресурсов из фондов библиотек	Обслуживание пользователей на дому (если у него нет возможности посетить библиотеку самостоятельно)	Организация использования единого фонда (доставка книг, периодических изданий и других библиотечных ресурсов в отдаленные малонаселенные пункты Мглинского района, где нет стационарных библиотек, с помощью передвижной библиотеки	Обслуживание по межбиблиотечному абонементу (МБА), при отсутствии необходимых пользователю ресурсов в фондах библиотек МБУ Мглинской МЦБС	Организация и проведение выставок, массовых мероприятий: читательских акций, фестивалей, конкурсов, конференций, дней информации, дней специалистов, библиотечных уроков и т.д.	Организация клубов по интересам, любительских объединений	Оказание услуг на платной основе
--	--	---	---	---	---	---	----------------------------------