**РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» муниципальным бюджетным учреждением**

**Культурно-досуговым центром «Туяна»**

**Детской библиотекой**

**Муниципальным образованием городского поселения «поселок Новый Уоян»**

**I. Общие положения**

1.1. Регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» разработан муниципальным бюджетным учреждением КДЦ «Туяна» детской библиотекой МО ГП «поселок Новый Уоян».

Регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» (далее - услуга).

Регламент служит созданию комфортных условий участникам отношений, возникающих при предоставлении услуги.

Он определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц муниципального учреждения при оказании муниципальной услуги физическим или юридическим лицам.

**1.2.** В целях исполнения настоящего регламента используются следующие понятия:

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

**библиотекарь –** штатный сотрудник библиотеки;

**библиотечное обслуживание** – деятельность библиотеки по предоставлению пользователям документов, библиографической, фактографической и другой информации в соответствии с их запросами, а также оказанию других библиотечных услуг;

**библиотечная услуга –**конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем;

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

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

**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;

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

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

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

**1.3.** Предоставление услуги «Организации библиотечно-информационного обслуживания населения» осуществляется в соответствии Законов Российской Федерации:

- О библиотечном деле: Федеральный закон от 29.12.1994г. № 78-ФЗ, в ред. от 27.12.2009г. // СЗ РФ. – 1995. – № 1. – Ст. 2; СЗ РФ. – 2009. – № 52 (Ч. 1). – Ст. 6446.

- Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Об обязательном экземпляре документов: Федеральный закон от 29.12.1994г. №77-ФЗ, в ред. от 23.07.2008г. // СЗ РФ. – 1995. – № 1. – Ст. 1; СЗ РФ. – 2008. – № 30 (Ч. 2). – Ст. 3616.

- О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1, в ред. от  23.11.2009г. // СЗ РФ.- 1996. – № 3. – Ст. 140; СЗ РФ. – 2009. – № 48. – Ст. 5711.

- О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ, в ред. от 27.12.209г. // СЗ РФ. – 2006. – № 31 (Ч. 1). – Ст. 3451; СЗ РФ. – 2009. – № 52 (Ч. 1). – Ст. 6439.

- Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках: Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97г. № 6 // Бюллетень Минтруда РФ. – 1997. – № 3.

- О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны: Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.98г. № 341 // СПС «Консультант-Плюс». Версия 4000, по состоянию на 01.05.2010г.

**-** закон о библиотечном деле (в ред. Закона Республики Бурятия от 31.12.2002

N 193-III) принят Народным Хуралом Республики Бурятия 24 сентября 1996 года (с изменениями и дополнениями)

- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 "Системы менеджмента качества. Требования» (утвержден постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 333-ст) (с изменениями от 07.07.2003);

- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2001 "Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности" (принят постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 334-ст) (с изменениями от 07.07.2003);

- ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;

- Уставом муниципального бюджетного учреждения Культурно- досугового центра «Туяна»

- Правилами пользования детской библиотекой муниципального бюджетного учреждения  Культурно- досугового центра «Туяна»

- Положением о платных услугах детской библиотекой муниципального бюджетного учреждения  Культурно- досугового центра «Туяна»

**1.4.** Оказание услуги в детской библиотеке муниципального бюджетного учреждения  Культурно- досугового центра «Туяна» осуществляется: следующими структурными подразделениями:

- отделом обслуживания для детей до 14 лет: **читальным залом, абонементом;**

**-** отделом литературы взрослого населения и юношества

**1.5.** При оказании услуги детской библиотекой муниципального бюджетного учреждения  Культурно- досугового центра «Туяна» осуществляет взаимодействие с администрацией городского поселения.

1.5.1. Взаимодействие осуществляется по следующим вопросам:

- выполнение муниципального задания по предоставлению муниципальной услуги;

- муниципального /нормативного/ финансирования деятельности библиотеки;

- взаимодействия в проведении государственной политики в области библиотечного дела;

- финансирования учредителем исполнения библиотекой республиканских, районных целевых программ;

- укрепления материально-технической базы библиотеки в соответствии с утвержденными программами.

1.5.2. Администрация МО городского поселения и МБУ КДЦ «Туяна» Детская библиотека обязуются обеспечить безусловное соблюдение прав каждой стороной. Полное выполнение своих обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями); законом о библиотечном деле (в ред. Закона Республики Бурятия от 31.12.2002 N 193-III), и Уставом МБУ КДЦ «Туяна».

**1.6.** Оказание услуги включает в себя:

1.6.1. получение пользователем:

- бесплатной информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа.

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

- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;

- получение документа или его копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- получение дополнительных видов услуг, в том числе платных, перечень которых определяется «Правилами пользования детской библиотекой».

1.6.2. Порядок доступа к фонду библиотеки, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотекой устанавливаются в соответствии с Уставом МБУ КДЦ «Туяна», законодательством об охране государственной тайны и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.

**1.7.** Потребителями муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» являются юридические или физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства.

**1.8.** Конечным результатом предоставления муниципальной услуги «библиотечно-информационное обслуживание населения» является:

- выдача пользователю запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из фонда библиотеки;

- отказ в выдаче пользователю запрашиваемых документов (информации об отсутствии документов) из фонда библиотеки;

Процедура предоставления услуги завершается путем

**- получения** пользователем документа, (информации о наличии документов) из фонда библиотеки или других источников;

**- отказа** в выдаче документа (информации об отсутствии документов).

**II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

**2.1.** Порядок информирования об услуге.

2.1.1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» муниципальным бюджетным учреждением Культурно- досуговым центром «Туяна» детской библиотекой носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.1.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

а) непосредственно на информационных стендах в муниципальном бюджетном учреждении Культурно- досугового центра «Туяна» детской библиотеке ;

б) с использованием средств телефонной связи;

в) посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

**Местонахождение** муниципального бюджетного учреждения Культурно- досугового центра «Туяна» детской библиотеки МО ГП «поселок Новый Уоян»

671732 Республика Бурятия, Северобайкальский район, п. Новый Уоян, ул. Улан-Удэнская,11

2.1.3. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания услуги публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах).

2.1.4. На информационном стенде размещается следующая информация:

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

б) текст регламента с приложениями (полная версия на сайте и извлечения на информационных стендах);

в) перечни документов, необходимых для оказания услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

г) месторасположение, график (режим) работы;

2.1.5. При ответах на устные обращения потребителей, специалист муниципального бюджетного учреждения Культурно- досугового центра «Туяна» детской библиотеки МО ГП «поселок Новый Уоян»подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

2.1.6. Информирование о ходе оказания услуги осуществляется специалистом муниципального бюджетного учреждения Культурно- досугового центра «Туяна» детской библиотеки МО ГП «поселок Новый Уоян» при личном контакте с пользователем

2.1.7. Консультации (справки) по вопросам оказания муниципальной услуги предоставляется специалистом муниципального бюджетного учреждения Культурно- досугового центра «Туяна» детской библиотеки МО ГП «поселок Новый Уоян», оказывающим муниципальную услугу для предоставления консультаций:

- заведующая детской библиотекой муниципального бюджетного учреждения Культурно- досугового центра «Туяна» Людмила Геннадьевна Зуева

2.1.8.Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

б) источник получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

в) время приёма и выдачи документов;

г) сроки оказания муниципальной услуги;

д) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания услуги;

е) иные вопросы, связанные с порядком оказания услуги.

**2.2.** Условия и сроки предоставления услуги.

2.2.1. Для получения услуги пользователь предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт). Дети до 14 лет записываются в Библиотеку на основании паспорта из родителей и их поручительства.

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

2.2.2. Адрес, режим работы и время приема пользователей МБУК «Центральная районная библиотека», последовательность их посещения и предоставления пользователям услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование библиотеки | адрес | График работы | документ |
| 1. | МБУ КДЦ «Туяна» Детская библиотека | 671732 Республика Бурятия, Северобайкальский район, п. Новый Уоян, ул. Улан-Удэнская,11 | **Зимний период работы**  вт.-чет с 9.00 – 17.00ч.  пят. с 12.00 – 17.00 ч.  суб. с 9.00 – 16.00 ч.  Пон. – воск. – выходной  Последний четверг каждого месяца – сан. день  **Летний период работы**  Пон.- чет. с 9.00 – 17.00ч.  Пят. – с 9.00 – 13.00 ч.  Вых. – суб., воск.  Последний четверг каждого месяца – сан. день | Паспорт библиотеки |

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалиста устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.2.3. Сроки ожидания при оказании  услуги в муниципальном  бюджетном учреждении культурно-досугового центра «Туяна» Детской библиотеки составляют:

- получение книги на абонементе – 10 мин.

- получение книги в читальном зале – 10 мин.

- получение книги в отделе взрослой литературы и юношества – 10 мин

Общий срок оказания услуги в муниципальном бюджетном учреждении культурно-досугового центра «Туяна» Детской библиотеки не должен превышать 15 минут.

**2.3.** Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги - отсутствие документа удостоверяющего личность, отсутствие документа в фонде библиотеки, нарушение пользователем правил пользования библиотекой, а так же форс-мажорные обстоятельства.

**III. Процедуры предоставления муниципальной услуги**

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

3.1.1. Основанием для начала предоставления услуги является личное обращение пользователя, выражающего желание получить услугу «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения».

3.1.2. Запись граждан в библиотеку производится при посещении библиотеки.

3.1.3. При записи в библиотеку библиотекарь

- знакомит с «Правилами пользования муниципальным бюджетным учреждением культурно-досугового центра «Туяна» Детской библиотеки;

- по данным паспорта заполняет читательский формуляр: Ф.И.О., род занятий, место учебы (для студентов и учащихся 8 - 11 классов), данные паспорта (в том числе регистрацию места жительства и адрес проживания);

**3.2.** Последовательность действий работника библиотеки при предоставлении услуги:

3.2.1. Пользователь в устной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет поиск и выдачу документов.

В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям; осуществляет подбор документов по темам запроса; осуществляет обслуживание по телефону. По запросу пользователя производит отбор документов для копирования и производит копирование;

- осуществляет приемку документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, делает отметку в формуляре о приемке документа;

- обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА), объясняет правила пользования документом при получении. Предупреждает о сроках получения и возврата документа.

3.2.2. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечно-информационному обслуживанию – выдача документа, фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

**3.3.** Порядок и формы контроля предоставления услуги.

3.3.1 Текущий контроль за последовательностью действий и принятий решений, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию услуги и директором культурно-досугового центра «Туяна»;

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.3.2. Текущий контроль за организацию работы по оказанию услуги осуществляется должностным лицом путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Республики Бурятии, локальных нормативных актов, утвержденных приказами директора муниципального бюджетного учреждения культурно-досугового центра «Туяна», регулирующих оказание услуги.

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

3.3.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы),

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

3.4.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалиста муниципального учреждения культурно-досугового центра «Туяна» детской библиотеки в досудебном и судебном порядке.

3.4.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов муниципального бюджетного учреждения культурно-досугового центра «Туяна» детской библиотеки его руководителю.

3.4.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю. Директор учреждения культурно-досугового центра «Туяна»проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

3.4.4. Запись пользователей библиотеки на личный приём к директору проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по графику и номерам телефонов, которые размещаются на сайте и информационных стендах в библиотеке.

3.4.5. Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

3.4.6. Директор учреждения культурно-досугового центра «Туяна» проводит личный приём заявителей каждый четверг с 16.00 до 17.00.

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

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор приказами муниципального бюджетного учреждения культурно-досугового центра «Туяна» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 90 дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

3.4.8. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.4.9. По результатам рассмотрения жалобы, руководитель приказами муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная районная библиотека», принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.4.10. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

3.4.11. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4.13. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им 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 ним по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.4.14. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.4.15. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

3.4.16. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия или бездействия должностных лиц муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная районная библиотека», в судебном порядке.

3.4.17. Письменные обращения (жалобы) заявителей рассматривается в течение 30 дней с момента поступления обращения. Если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, то срок рассмотрения продлевается не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение.

Рассмотрение поступивших жалоб производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

**4 Заключение.**

4.1. Результатом исполнения муниципальной функции по организации библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения является успешное функционирование библиотечной системы, развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности общедоступных муниципальных библиотек.