

**Администрация муниципального района
«Петровск-Забайкальский район»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17июня 2022 года

№350

г. Петровск-Забайкальский

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

В соответствии с пунктом 19 части 1 статьи 15 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», статьей 8 Устава муниципального района «Петровск-Забайкальский район», постановлением администрации муниципального района «Петровск-Забайкальский район» от 28 марта 2011 года № 110 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального района «Петровск-Забайкальский район», администрация муниципального района «Петровск-Забайкальский район» **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального района «Петровск-Забайкальский район» «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» от 13.02.2017года №117.

3. Настоящее постановление опубликовать на информационном стенде муниципального района «Петровск-Забайкальский район» по адресу: Забайкальский край, г. Петровск-Забайкальский, д. 19, и обнародовать на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального района «Петровск-Забайкальский район».

4. Настоящее постановление вступает в силу после официального

опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Р.Р.Чепцова, заместителя главы муниципального района «Петровск-Забайкальский район».

Глава муниципального района



Н.В. Горюнов

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
муниципального района
«Петровск-Забайкальский район»
от 17 июня 2022 года №350

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги:
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Административный регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении Муниципальной услуги.

1.2. Потребители муниципальной услуги (описание заявителей).

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» предоставляется как юридическим лицам, так и физическим лицам вне зависимости от пола, национальности, места жительства, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

1.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

Посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу: <http://pzabaik.75.ru>;

«Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»;
на официальном сайте КГАУ «МФЦ Забайкальского края».

По письменным обращениям.

Адрес места нахождения и почтовый адрес для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги: 673005, Забайкальский край, г.Петровск-Забайкальский, Микрорайон-1, дом 10.

Адрес электронной почты для направления обращений: o.kultury@bk.ru; br1505@ya.ru;

Почтовые адреса, адреса электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу, размещаются на официальном сайте.

- Посредством телефонной связи.

Телефоны: 8 (30-236) 3-18-51, 8 (30-236) 3-10-48; 8 (30-236) 2-15-15.

Сведения о контактных телефонах органов, предоставляющих муниципальную услугу, размещаются на сайте.

- Посредством размещения на информационных стендах, расположенных в помещении органа, предоставляющего муниципальную услугу, предназначенном для приема обращений и заявлений.

Полное наименование помещений органа, предоставляющего муниципальную услугу, предназначенных для приема обращений и заявлений физических и юридических лиц (филиалов)

Сведения о местонахождении органа, предоставляющего муниципальную услугу, размещаются на его сайте.

- На информационных стендах размещается следующая информация:

извлечения из административного регламента;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;

образец заявления о предоставлении муниципальной услуги

исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

адреса сайта и электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги.

На сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, размещается следующая информация:

извлечения из административного регламента;

образец заявления о предоставлении муниципальной услуги;

адреса электронной почты для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги;

номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления услуги;

Иная информация по вопросам предоставления муниципальной услуги.

- Основными требованиями к информированию заявителей являются:
достоверность и полнота предоставляемой информации;
четкость изложения информации;
удобство и доступность получения информации;
Оперативность предоставления информации.

-Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

-При информировании посредством средств телефонной связи должностные лица, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, обязаны предоставить следующую информацию:

сведения о нормативных правовых актах, регламентирующих вопросы предоставления муниципальной услуги;

сведения о порядке предоставления муниципальной услуги;

сведения о сроках предоставления муниципальной услуги;

сведения о местонахождении помещения, предназначенного для приема обращений и заявлений;

сведения об адресах сайта и электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

сведения о перечне оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

сведения о ходе предоставления муниципальной услуги.

По иным вопросам информация предоставляется только на основании соответствующего письменного обращения.

При информировании по запросу ответ на запрос направляется по почте в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации такого запроса.

При информировании по запросам, поступающим по электронной почте, ответ на запрос может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации запроса

II. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система муниципального района «Петровск – Забайкальский район».

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют Межпоселенческая центральная районная библиотека, Центральная районная детская библиотека и 22 библиотеки-филиала:

Библиотека	Номера телефонов	Адрес:
Межпоселенческая Центральная Районная Библиотека Ладыгина Виктория Львовна	3-18-51	673005, Забайкальский край, г. Петровск-Забайкальский, Микрорайон -1, дом -10
Центральная районная детская библиотека Минеева Любовь Николаевна	3-23-07	673005, Забайкальский край, г. Петровск-Забайкальский, Микрорайон -1, дом -10
Библиотека-филиал №3 с. Баляга Изосимова Наталья Геннадьевна	42-3-70 , ЦД и Т 89243854305	673020, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, п. Баляга, ул. Клубная, д. 18
Библиотека-филиал №4 с. Лесоучасток – Катангар Процевская Татьяна Михайловна	89244744103	673018, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, с. Лесоучасток-Катангар, ул. им. Нагаева, д. 2.
Библиотека-филиал №5 с. Тарбагатай Киренкова Ольга Александровна	89245728592 Рабочий 45-5-26	673040, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, п. Тарбагатай, ул. Кооперативная, д. 36
Библиотека-филиал №6 п. Новопавловка Золотухина Галина Никифоровна	49-2-14 89141232452	673030, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, п. Новопавловка, ул. Комсомольская, д. 1-а
Детская библиотека-филиал №8 с. Баляга Юдина Наталья Николаевна	43-3-70 89243729557	673020, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, п. Баляга, ул. Клубная, д. 18

Детская библиотека-филиал № 9 с. Тарбагатай Киренкова Нина Сергеевна	Домашний 45-5-91 Раб. 45-5-26	673040, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, п. Тарбагатай, ул. Кооперативная, д. 36
Детская библиотека-филиал № 10 п. Новопавловка Котельникова Ольга Анатольевна	89248107361	673030, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, п. Новопавловка, ул. Советская, д.23.
Библиотека-филиал №11 с. Толбага Туфанова Дарья Викторовна	89144918541	673035, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, с. Толбага, ул. Станционная, д. 28
Библиотека-филиал № 12 с. Харауз Андреева Ольга Валерьевна	Рабочий 48-1-14 89144560047	673025, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, с. Харауз, ул. Нагорная, д. 43
Библиотека-филиал №13 с. Баляга – Катангар Кулакова Ольга Владимировна	89243704573	673016, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, с. Баляга-Катангар, ул. Улан-Туя, д.9
Библиотека-филиал №14 с. Катангар Мальцева Татьяна Викторовна	89242786930 2-12- 95(администрация)	673018, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, с. Катангар, ул. Центральная, д. 35
Библиотека-филиал №15 с. Орсук Турушева Галина Андреевна	43-3-60 (детский сад) 89244756659	673017, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, с. Орсук, ул. Тракторная, д. 20

Библиотека-филиал №16 с. Катаево Кузнецова Наталья Александровна	Домашний 43-3-30 Клуб 43-3-11	673016, Забайкальский край, Петровск- Забайкальский район, с. Катаево, ул. Центральная, д. 46а
Библиотека-филиал №17 с. Хохотуй Пальшина Ирина Ивановна	47-1-02, 89144889449	673045, Забайкальский край, Петровск- Забайкальский район, с. Хохотуй, ул. Рабочая, д. 13-А
Библиотека-филиал №18 с. Зугмара Жигмитова Цыбжидма Цыреновна	89145211364	673030, Забайкальский край, Петровск- Забайкальский район, с. Зугмара, ул. Колхозная, д. 24.
Библиотека-филиал №19 с. Усть – Обор Султумова Дарима Дамбаевна	46-2-03 89242795510	673013 Забайкальский край, Петровск- Забайкальский район, с. Усть-Обор, ул. Клубная, д. 11
Библиотека-филиал №20 с. Обор Кузнецова Вера Николаевна	Домашний 46-3-10 Рабочий 46-3-11	673013, Забайкальский край, Петровск- Забайкальский район, с. Обор, ул. Центральная, д. 60
Библиотека-филиал №21 с. Пески Крупенникова Евгения Викторовна	89141327942 89247751275	673015, Забайкальский край, Петровск- Забайкальский район, с. Пески, ул. им. Вакарина, д. 47
Библиотека-филиал №22 с.Голяткино Елизова Татьяна Васильевна	42-3-62 89243839336 89248105915	673020, Забайкальский край, Петровск- Забайкальский район, п. Баляга, ул. Шоссейная, д. 3-А

Библиотека-филиал № 23 с. Малета Островская Елена Александровна	41-2-69 89144728262	673014, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, с. Малета, ул. Комсомольская, д. 47
Библиотека-филиал № 24 с. Красная долина Мурзина Наталья Петровна	89246536584	673014, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, с. Красная Долина, ул. Октябрьская, д. 24
Библиотека-филиал № 25 с. Кули Федотова Наталья Александровна	89144864583 89248105918	673041, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, с. Кули, ул. Школьная, д. 7

2.3. Предоставление Муниципальной услуги включает:

- предоставление пользователям информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;
- количество документов выданных из фондов библиотек (книговыдача);
- доля посещений к числу зарегистрированных пользователей;
- количество посещений;
- выдача во временное пользование любого документа библиотечного фонда;
- компьютеризация и информатизация библиотечных процессов; предоставление пользователям доступа в корпоративные и глобальные информационные сети;
- внедрение современных форм обслуживания читателей (организация центров правовой, экологической и иной информации, центров чтения, медиатек и т.д.);

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.4. Сведения о конечном результате предоставления Муниципальной услуги

Результатом предоставления Муниципальной услуги является предоставление доступа к документу.

Местонахождение и режим работы ЦБС муниципального района:
(Приложение № 1)

Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального района «Петровск-Забайкальский район» (Межпоселенческая центральная районная библиотека) г. Петровск-Забайкальский, Микрорайон-1, дом 10. Время приема: с 08-00 до 18-00. Перерыв с 13-00 до 14-00. Суббота: с 09.00 до 17.00. Выходной день: Воскресенье

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии с настоящим административным регламентом.

Время обслуживания заявителя при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

- при регистрации (перерегистрации) заявителя (1 пользователя) - 8 минут;
- обслуживание пользователей – 8 – 10 минут;
- при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) - 15 минут;
- работа с пользователями, не возвратившими документы в срок;
- прием документов взамен утерянных;
- подготовка рабочего места к выдаче документов (расстановка документов, пополнение книжных выставок; статистика; расстановка читательских формуляров);
- при доставке документа из другого филиала МУК ЦБС муниципального района (внутрисистемный обмен - далее ВСО) - один день;
- при электронной доставке документа (далее ЭДД) или доставке документа по межбиблиотечному абонементу (далее МБА) из библиотек, не входящих в структуру МУК ЦБС муниципального района, - пять дней.

Заявитель, обратившийся в библиотеку с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется специалистами о сроках предоставления муниципальной услуги, об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Муниципальной услуги

Полномочия по предоставлению Муниципальной услуги осуществляются в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конституция Российской Федерации ст. 44;

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 “О защите прав потребителей;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);
- Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ “О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения”;
- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ “Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних”;
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
- Федеральный закон от 08.06.2015 г. № 151 ФЗ «О внесении изменения в ст.23 ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», ст.40;
- Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ст. 4, 7;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информационных технологиях, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 №436 «О защите детей от информации, наносящий вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 №114 «Об противодействии экстремистской деятельности»;
- Устав муниципального района «Петровск – Забайкальский район»;
- Постановление администрации муниципального района «Петровск – Забайкальский район» от 18 мая 2020 года № 330 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией муниципального района «Петровск-Забайкальский район» и муниципальными учреждениями района;
- Модельный стандарт деятельности учреждений культуры, утвержденный решением Совета муниципального района «Петровск – Забайкальский район» от 23 декабря 2009 года №113 «Об утверждении стандарта деятельности библиотек муниципального района «Петровск-Забайкальский район»

- Устав муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система муниципального района «Петровск – Забайкальский район» утвержденный постановлением администрации муниципального района «петровск-Забайкальский район» от 24 августа 2021 г. №433

- Локальные акты ЦБС муниципального района, регламентирующие культурно-досуговую деятельность.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) заявителя, достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;

- удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации), письменное заявление одного из родителей или иных законных представителей ребёнка, не достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;

- документ, подтверждающий полномочия представителя;

Все документы представляются заявителем самостоятельно.

В целях предоставления муниципальных услуг установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в органах, предоставляющих муниципальные услуги, многофункциональных центрах с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1. единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условиях совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах.
2. единой системой идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

Предоставление муниципальной услуги в упреждающей (проактивном) режиме не предусмотрено.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг и которые заявитель вправе представить в Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система муниципального района «Петровск-Забайкальский район».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взаимодействия с иными государственными органами, органами местного самоуправления и иными органами, организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги в библиотеках:

- услуга не предоставляется в нерабочее время;
- нарушение Правил пользования библиотекой;
- отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке;

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе. В соответствии с Распоряжением администрации муниципального района «Петровск-Забайкальский район» от 29.09.2021 г. №264-р «Об утверждении прейскуранта цен, на платные услуги, оказываемые

учреждениями культуры муниципального района «Петровск-Забайкальский район» утвержден прейскурант цен на платные услуги.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов в целях получения муниципальной услуги в помещениях библиотек МУК ЦБС не должен превышать 10 минут, при получении результата предоставления муниципальной услуги в помещениях библиотек МУК ЦБС – 40 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме:

Регистрация документов осуществляется сразу после их поступления в течение 8 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной и текстовой информации о порядке предоставления таких услуг.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения содержат места для ожидания, приема и информирования граждан, оборудуются в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер пожарной безопасности. У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

Входы в помещения культурно – досуговых учреждений оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников.

Места ожидания и приема заявителей должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, соответствовать комфортным условиям для ожидания заявителей, в том числе необходимым наличием доступных мест общего пользования (туалет, гардероб) и оптимальным условиям работы специалистов Исполнителя. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения в здании.

В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

Все места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

Рабочие места должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимым информационным базам данных, печатающими устройствами, копировальной техникой, средствами телефонной связи.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны иметь личные нагрудные идентификационные карточки (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности либо таблички аналогичного содержания на рабочих местах. Место для приема заявителей оборудуется стульями, столом для написания и размещения заявлений, других документов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами, на которых размещается текстовая информация, в том числе с образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями;

стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

При возможности около здания, где располагается Исполнитель, организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

На стоянке (остановке) автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

- открытость информации о муниципальной услуге;
- своевременность предоставления муниципальной услуги;
- точное соблюдение требований законодательства и Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги;
- компетентность специалистов Исполнителя в вопросах предоставления муниципальной услуги;
- вежливость и корректность специалистов Исполнителя;

- комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

доступность информации о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги, о режиме работы Исполнителя, контактных телефонах и другой контактной информации для заявителей;

возможность заполнения заявителями запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в электронной форме;

возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении муниципальной услуги;

возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме;

взаимодействие Исполнителя с органами государственной власти, органами местного самоуправления и (или) подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, или органами, предоставляющими услуги, через многофункциональный центр без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

III. Административная процедура предоставления муниципальной услуги.

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

- первичная регистрация (перерегистрация) заявителей;
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание;
- обслуживание заявителей в библиотеках.

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры по первичной регистрации (перерегистрации) заявителей является личное обращение заявителя. Регистрация заявителя осуществляется специалистом библиотеки при представлении документов, предусмотренных п. 2.7 регламента, путём заполнения читательского формуляра, регистрационной карточки читателя (приложения к регламенту № 2, 3), а также заключения договора о библиотечном обслуживании (для юридического лица) – приложение к регламенту №4.

3.3. При самостоятельном информационном поиске заявитель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату и информационным ресурсам библиотеки.

При поиске с помощью специалиста заявитель обращается с информационным запросом в устной или письменной форме к специалисту. Специалист при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса и:

- при выполнении тематической справки осуществляет поиск и отбор документов, составление библиографического списка;

- при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки;

- при выполнении фактографической библиографической справки устанавливает конкретный факт: точную дату события, статистические данные, даты жизни и деятельности какого-либо лица, цитаты, определение термина и т.п.;

- при выполнении уточняющей справки устанавливает и/или уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе.

При отсутствии документа в фонде библиотеки заявитель переадресовывается к специалисту, который принимает меры по его поиску в фондах библиотек ЦБС муниципального района, и, по согласованию с библиотекой-фондодержателем, переадресует требование. При отсутствии документа в едином фонде и с согласия пользователя осуществляется заказ документа по межбиблиотечному абонементу или с помощью электронной доставки документа.

3.4. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях библиотек ЦБС муниципального района включает в себя (в случае если библиотеки ЦБС муниципального района не являются правообладателями баз данных):

- авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;

- занесение специалистом ЦБС муниципального района сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

- консультирование по методике эффективного поиска информации;

- пользование получателем муниципальной услуги базой данных в течение установленного времени.

3.5. При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист библиотеки ЦБС муниципального района предоставляет их пользователю в соответствии с нормативными

документами: 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации, Положением о платных услугах ЦБС муниципального района решением совета муниципального района «Петровск-Забайкальский район» от 24.09.2021 г. №215.

3.6. Результатом административной процедуры является удовлетворение запроса пользователя библиотек ЦБС муниципального района.

IV. Порядок и форма контроля за деятельностью Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Административному регламенту, другим нормативным документам по обслуживанию пользователей библиотеки. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет администрация муниципального района «Петровск – Забайкальский район».

Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуг. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Руководитель Учреждения своим приказом назначает в учреждении ответственных за качественное оказание услуг получателям и службу контроля.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Ежемесячно, в срок до 25 числа месяца, следующего за отчетным, руководитель учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в администрацию муниципального района «Петровск – Забайкальский район».

Обязательным методом контроля качества предоставления услуг является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг направляются руководителю Учреждения или в администрацию муниципального района «Петровск-Забайкальский район» и подлежат обязательной регистрации в книге жалоб указанного Учреждения.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Административного регламента должны быть рассмотрены в установленные сроки, дан письменный ответ о принятых мерах в установленные сроки, но не более 30 дней.

Для оценки качества и безопасности услуг по организации досуга и обеспечения жителей муниципального района «Петровск – Забайкальский район» организаций культуры сотрудники Учреждения и Отдела культуры и спорта используют следующие основные методы контроля:

визуальный – проверка состояния зданий, помещений, оборудования, приборов, аппаратуры;

аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, наблюдение за состоянием готовности к оказанию услуг по организации досуга и обеспечения жителей муниципального района «Петровск – Забайкальский район» услугами организаций культуры, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, исполняющего муниципальную услугу.

5.1. Порядок обжалования нарушений требований Административного регламента.

Обжаловать нарушение требований Административного регламента может любое лицо, являющееся потребителем муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Административного регламента могут родители (законные представители).

Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб Учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Лицо, подающее жалобу на нарушение Административного регламента (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Административного регламента следующими способами:

-указание на нарушение Административного регламента сотруднику, оказывающему услугу;

-жалоба на нарушение Административного регламента качества руководителю организации (в его отсутствие заместителю руководителя);

-жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию муниципального района.

5.2. Указание на нарушение требований Административного регламента, оказывающему услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Административным регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику, оказывающему услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение Административного регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение Административного регламента и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение Административного регламента руководителю Учреждения, оказывающего услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Административным регламентом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме. Учреждение не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

Обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено не позднее 3-х дней после установления заявителем факта нарушения Административного регламента.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя Учреждение, оказывающее услугу, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения Административного регламента, должностное лицо Учреждения приносит извинения заявителю от лица Учреждения за имевший место факт нарушения Административного регламента.

По требованию заявителя должностное лицо Учреждения обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

5.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Административным регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию муниципального района «Петровск – Забайкальский район»

Подача и рассмотрение осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное удовлетворение заявленных претензий, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

Справочная информация о муниципальных библиотеках

Наименование муниципального учреждения

Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система муниципального района «Петровск-Забайкальский район»

Ф.И.О директора:

Ладыгина Виктория Львовна

Место нахождения: 673005 Россия, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район г. Петровск-Забайкальский Микрорайон -1 д. 10

Телефон/факс: 8 (30236) 3-18-51 / 3-10-48

Почтовый адрес для направления обращений: 673005 Россия, Забайкальский край, Петровск-Забайкальский район, г. Петровск-Забайкальский Микрорайон -1 д. 10

График работы библиотеки с понедельника по четверг:

Режим работы: 8:00 – 18:00

Перерыв на обед: 13:00 – 14:00

График работы библиотеки суббота:

Начало работы: 9:00 – 17:00

Санитарный день:

Последняя пятница месяца

Справочные телефоны ЦБС муниципального района, предоставляющих муниципальную услугу:

Директор: 8 (30-236) 3-18-51

Отдел автоматизации и новых информационных технологий:

8 (30-236) 3-10-48

Сайт ЦБС муниципального района: <http://пзбиб.рф/>

E-mail: br1505@ya.ru

Официальный портал муниципального образования района:

<http://pzabaik.75.ru/>

Адрес электронной почты отдела культуры, спорта и молодежной политики: o.kultury@bk.ru

ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ

ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ

№					
год					

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Год рождения _____

Образование _____

Профессия _____

Место работы _____

Индекс, п/о, служебный адрес, телефон _____

Учебное заведение (если учится) _____

Индекс, п/о, домашний адрес, телефон _____

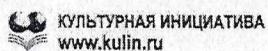
Паспорт: серия _____ № _____

Когда и кем выдан _____

Состоит читателем библиотеки с _____

Правила обязуюсь выполнять _____

(подпись читателя)



Срок возврата книги	Инв. номер	Отдел	Автор и заглавие книги	Расписка читателя в получении книги	Отметка о возврате книги

Формуляр Читателя (детский)

<p>Заметки библиотекаря</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p style="text-align: center;">ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ детской библиотеки</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">№</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table> <p>Фамилия Имя _____</p> <hr/> <p>Фамилия родителей _____</p> <p>отец _____</p> <p>мать _____</p> <p>Образование _____</p> <p>Домашний адрес _____</p> <hr/> <p>Школа № _____</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">М</td> <td style="width: 10%;">Класс</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">Д</td> <td style="width: 10%;">Возраст</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table> <p>Состоит читателем данной библиотеки с _____ 200__ г.</p> <p>Дата перерегистрации _____</p> <p>Правила библиотеки знаю и обязуюсь выполнять _____</p> <p>Подпись читателя _____</p>	№						М	Класс					Д	Возраст				
№																			
М	Класс																		
Д	Возраст																		

КУЛЬТУРНАЯ ИНИЦИАТИВА
www.kulin.ru

Срок возврата книги	Инв. номер	Отдел	Автор и заглавие книги	Расписка читателя в получении книги	Отметка о возврате книги

МУК «Централизованная библиотечная система МР
«Петровск-Забайкальский район»

(наименование структурного подразделения)

Регистрационная карточка читателя № _____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Паспорт (серия, номер) _____

Адрес постоянной регистрации _____

Адрес фактический _____

Год рождения _____

Образование _____

Специальность _____

Место работы, учёбы _____

Телефон _____

Даю свое согласие библиотеке на обработку, хранение, уточнение, использование, уничтожение персональных данных (в том числе в автоматизированной информационной системе библиотеки)

_____ (_____)
 дата подпись расшифровка подписи

**СОГЛАСИЕ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, _____,
(ФИО)

паспорт _____ выдан _____,
(серия, номер) (когда и кем выдан)

адрес регистрации: _____,

даю свое согласие на обработку в _____
моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже
категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип
документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего
личность; гражданство.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях

а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что _____ гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

" ____ " _____ 201__ г.

_____/_____/_____
Подпись / Расшифровка подписи

Регистрационная карточка читателя (несовершеннолетнего)

№ _____

Фамилия _____

Имя _____

Читательский билет № _____

Год рождения _____

Домашний адрес _____

Место учёбы, класс _____

Телефон _____

Обратная сторона

Заявление

Я, законный представитель ребёнка

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Паспорт (серия, номер) _____

прошу записать моего ребёнка

Фамилия _____

Имя _____

в библиотеку-филиал № _____

Ознакомлен и согласен с условиями, изложенными в регламенте предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» и готов нести ответственность за нарушение регламента несовершеннолетним пользователем библиотеки.

Подпись _____

**СОГЛАСИЕ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, _____,
(ФИО)

паспорт _____ выдан _____,
(серия, номер) (когда и кем выдан)

адрес регистрации: _____,

даю свое согласие на обработку в _____
моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже
категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип
документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего
личность; гражданство.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях

а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в
отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения
указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление,
хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим
лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание,
блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий,
предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что _____ гарантирует
обработку моих персональных данных в соответствии с действующим
законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и
автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных
данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному
заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в
своих интересах.

" ____ " _____ 201__ г.

_____/_____/_____
Подпись / Расшифровка подписи

ДОГОВОР о взаимном сотрудничестве

от «__» _____ 20__ г.

Договор заключается между МУК Централизованной библиотечной системой муниципального района «Петровск-Забайкальский район» (далее – ЦБС) в лице директора ЦБС Ладыгиной В.Л. и _____ в лице директора _____ (далее – «_____»).

1. Предмет договора

Данный документ подтверждает взаимное сотрудничество ЦБС, посредством своих филиалов: Межпоселенческая центральная районная библиотека (далее – МЦРБ) и Центральная детская библиотека (далее - ЦДБ), и _____.

2. Обязательства сторон

Директор ЦБС через своих представителей в филиалах обязуется:

1. Предоставлять для совместной деятельности читальные залы, право пользования фондом и справочно-библиографическим аппаратом библиотек.
2. Осуществлять библиотечно-библиографическое и справочно-информационное обслуживание.
3. Разрабатывать сценарии и участвовать в проведении совместных массовых мероприятиях и семинарах.

Директор _____ обязуется:

1. Оказывать помощь библиотекам ЦБС в проведении различных культурных (культурно-массовых) мероприятиях для разных возрастных групп.
2. Создавать необходимые условия для работы библиотекам ЦБС.
3. Предоставлять помещения для проведения массовых мероприятий.
4. Предоставлять основные контрольные показатели к годовому отчету: списки читателей.

3. Основания для изменения и расторжения Договора

Договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Договор вступает в силу с момента его подписания.

Договор может быть расторгнут по инициативе одной из сторон, о чём она должна уведомить другую сторону не менее чем за три месяца до расторжения Договора.

Все дополнения, соглашения, принятые для развития данного Договора, оформляются в письменном виде и скрепляются подписями и печатями обеих сторон.

МУК Централизованная библиотечная система
муниципального района «Петровск-
Забайкальский район» Адрес: г. Петровск-
Забайкальский, Микрорайон-1, д. 10,
тел. 3-18-51
ФИО, должность

Адрес: _____

ФИО, должность

подпись
М.П.

подпись
М.П.