УТВЕРЖДЕН
Постановлением временно
исполняющим полномочия Главы
городского поселения
Сергиев Посад
от 15.04 2016 № 137-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального учреждения культуры
«Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского»
о предоставлении муниципальной услуги
«Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки»

I. Общие положения

1. Предметом регулирования Административного регламента являются отношения, возникающие при предоставлении в установленном порядке физическим и юридическим лицам (далее - заявители) муниципальной услуги.

2. Пользователями муниципальной услуги (далее - пользователи) являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица, постоянно или преимущественно проживающие на территории городского поселения Сергиев Посад, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

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

3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

-специалистами Библиотеки при личном обращении;
-с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
-в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);
-посредством размещения публикации в средствах массовой информации.

3.1. Местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронные адреса Администрации городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района, МУК «ЦГБ им. А.С. Горловского» и её филиалов указаны в Приложении № 2.

3.2. Официальный сайт муниципального учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского» - http://www.biblgorlov.ru/

3.3. Информация о предоставлении Услуги размещается в помещении библиотеки и на её официальном сайте и включает:
- описание процедуры предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы;
- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- график работы библиотеки и её филиалов, адреса, номера телефонов, факса;
- адрес электронной почты библиотеки;
- адрес официального сайта;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же их должностных лиц.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование муниципальной услуги: «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки».

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется всеми структурными подразделениями Библиотеки, ответственными за формирование и учет фонда, ведение системы электронных и карточных каталогов: отделом организации, использования, комплектования и обработки библиотечного фонда, справочно-библиографическим отделом, отделом краеведческой литературы, сектором архивного фонда.

3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются организация и состояние библиотечного фонда, обеспечение его сохранности и пополнения, доступ к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания, выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в его выдаче.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

4.1. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

4.2. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании графика работы, правил пользования и планов деятельности Библиотеки.

4.3. При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных и графике работы библиотеки предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

4.4.Ответ на телефонный звонок получателя муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании органа (или учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок

4.5. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.6. В случае если сотрудники библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

4.7. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки происходит в соответствии с режимом работы библиотек в течение 15 минут при наличии свободного специалиста.

4.8. Через сеть Интернет услуга предоставляется круглосуточно, без ограничений по времени. Срок доступа к справочно-поисковому аппарату зависит от скорости Интернет-соединения со стороны заявителя.

4.9. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в течение 2-х рабочих дней после получения запроса.

4.10. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется по почте на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.11. В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода текста обращения на русский язык.

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

4.13. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги не должно превышать 30 минут.

5. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8- ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 07.02.1992г. № 2300-ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 28.11.2015) (с изменениями и дополнениями вступил в силу 01.01.2016);
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 08.06.2015), (с изменениями и дополнениями, вступил в силу с 01.01.2016 г.);
- Закон Московской области «О библиотечном обслуживании населения Московской области» от 03.12.2015 № 215/2015-ОЗ ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.11.2002 №804 «О правилах разработки и утверждения типовых норм труда»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;
- Распоряжение Министерства культуры Московской области от 30.06.2014 № 223-Р «Об утверждении Ведомственного перечня государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями Московской области (муниципальными учреждениями) сферы культуры»;
- Постановление Главы городского поселения Сергиев Посад от 17.06.2015 № 271-п «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями городского поселения Сергиев Посад»;
- Постановление Администрации городского поселения Сергиев Посад № 378-п от 02.09.2015 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры городского поселения

Сергиев Посад»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Приказ Минкультуры России от 22.06.1998 № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 02.12.1998г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Письмо Минкультуры РФ от 04.11.98 «О создании публичных центров правовой информации»;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Приказ Минкультуры РФ от 14.11.97 № 682 «Основными положениями организации сети муниципальных общедоступных библиотек в субъектах Российской Федерации»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- ГОСТ 7.76-96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения»;
- «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки», разработан Министерством культуры Российской Федерации, утвержден 31.10.2014 г.;
—Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования/ РБА. 2008;
- Нормативы библиотечного обслуживания территории (методические рекомендации Российской государственной библиотеки);
- Устав городского поселения Сергиев Посад;
- Устав муниципального учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского»;
- Правила пользования МУК «ЦГБ им.А.С. Горловского»;
- Правила внутреннего трудового распорядка МУК «ЦГБ им.А.С. Горловского»;
- другие локальные документы Библиотеки, регламентирующие библиотечную деятельность;
- настоящий регламент.

Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области, муниципальные правовые акты.

6. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

6.1. При первичном обращении за получением услуги во все структурные подразделения Библиотеки и при перерегистрации получатели услуг предоставляют:

- для юридических лиц – либо официальный запрос, либо договор, дающий право на получение услуги;

- для физических лиц – паспорт или иной официальный документ, удостоверяющий личность, а именно паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме 2П (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка), военный билет военнослужащего, паспорт моряка или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации;

- документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя услуги, в случае, если получателями услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет.

6.2. При следующих обращениях:

- читательский билет - документ, заполняемый специалистом, дающий право пользования библиотекой с момента его оформления;

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

- бланк читательского требования на документ, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа: фамилии, имени, отчества пользователя и № его читательского билета, предназначен для поиска и выдачи документа;

6.3. Для получения муниципальной услуги через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет или через поисковый терминал никаких документов не требуется.

6.4. Для получения информации о наличии баз данных и графике работы библиотеки никаких документов не требуется.

Библиотека не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Государственной услуги;

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

Все заявители, соответствующие кругу заявителей, при наличии необходимых документов для предоставления Услуги, указанных в пункте 6 раздела II настоящего Регламента, имеют право доступа в библиотеку.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

8.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие у получателя услуги документов, требуемых настоящим регламентом;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- зафиксированные факты нарушения заявителем Правил пользования библиотекой, повлекших за собой утрату библиотечного фонда и оборудования;
- нарушения заявителем сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин;
- причинение ущерба библиотеке;
- нарушение правил заполнения бланков документов, предусмотренных настоящим регламентом;
- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- текст электронного (факсимильного) обращения не поддается прочтению;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом/поисковым терминалом;
- отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных.

8.2. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой и причинившие ей ущерб, компенсируют его в соответствии с Правилами пользования библиотекой или несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов Библиотеки, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых состоят несовершеннолетние.

9. Оплата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

9.1.Предоставление муниципальной услуги, а также информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

9.2. Если Услуга предоставляется дополнительно или ее объем превышает муниципальное задание, то Услуга предоставляется на платной основе в соответствии с локальными нормативными правовыми актами Библиотеки («Положением о платных услугах», «Прейскурантом цен»).

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 заявления, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента, для предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

11.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

11.2. Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

12. Показатели доступности и качества государственной услуги.

12.1. Основными показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- наличие доступа заявителей к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги в местах ее размещения, предусмотренных настоящим Регламентом;

- получение заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в сроки, установленные настоящим Регламентом;

- исполнение должностными лицами Библиотеки административных процедур в сроки, установленные настоящим Регламентом;

- правильное и грамотное оформление должностными лицами документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

12.2. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением муниципальной услуги;

- количество взаимодействий пользователя со специалистами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Показатели, характеризующие качество обслуживания:
- книгообеспеченность;
- объем пополнения книжного фонда;

12.3. Показатели результативности предоставления муниципальной услуги:

- свободный доступ к базам данных;
- полнота отражения библиотечного фонда;
- количество выполненных справок.

III. Административные процедуры.

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по библиотечному обслуживанию населения в городском поселении Сергиев Посад является обращение пользователя в библиотеку.

2. Форма обращения может быть:
- лично,
- по телефону,
- через сайт библиотеки,
- почтой,
- электронной почтой,
- через законного представителя.

3. Документы, перечисленные в разделе II пункта 6 настоящего регламента, предоставляются для просмотра в начале оказания услуги.

3.1. На основании представленных документов работник Библиотеки заполняет «Регистрационную карточку читателя МУК «ЦГБ им. А.С. Горловского», читательский формуляр (при наличии) или заносит данные в электронную базу читателей Библиотеки. Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется на основании электронной базы данных Библиотеки и (или) читательского формуляра. Читателю выдается читательский билет.

3.2. С каждым пользователем услуг Библиотеки заключается «Договор на библиотечное обслуживание». В случае записи в Библиотеку несовершеннолетних пользователей (до 14 лет), Договор заключается с их законными представителями (родителями, усыновителями или опекунами).

3.3. При ежегодной перерегистрации пользователей лицо, ответственное за перерегистрацию, осуществляет поиск и внесение изменений в читательский формуляр или электронную базу данных читателей (уточненные анкетные данные, дату перерегистрации).

3.4. Библиотека обязана сохранять конфиденциальность данных о Пользователе и его информационной деятельности (за исключением случаев, предусмотренных законодательством).

4. Административные процедуры (действия) предоставления муниципальной услуги включают в себя:
- прием и регистрацию Пользователей;
- ознакомление с Правилами пользования Библиотекой и заполнение «Договора на библиотечное обслуживание»;
- оформление регистрационной карточки и читательского формуляра (при наличии последнего);
- занесение данных пользователя в электронную базу читателей библиотеки с выдачей читательского билета;

- библиотечно - информационное обслуживание;
- справочно-библиографическое обслуживание;
- продвижение книги через организацию массовых мероприятий.

4.1. При предоставлении данной муниципальной услуги Библиотека предлагает пользователям следующие услуги:

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- информирование о составе библиотечных фондов через систему каталогов и картотек и другие формы библиотечного информирования;
- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- обучение читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом библиотеки, поиску информации в электронной среде;
- проведение учебных семинаров, практикумов, организацию консультаций с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей;
- проведение мониторинга предпочтений пользователей, постоянный анализ качества предоставляемых услуг, соответствия библиотечных фондов потребностям пользователей, информирование о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объяснение причины отказов.

4.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- комплектование фонда (учет, обработка литературы, оформление подписки на периодические издания и т.д.);
- расстановка библиотечного фонда;
- отбор документов для изъятия из фонда (списание);
- обеспыливание и мелкий ремонт фонда
- оформление книжно-иллюстративных выставок и открытых просмотров в целях раскрытия фонда;
- справочно-информационная работа.

4.3. Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными директором библиотеки.

4.4. Фонд Библиотеки должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

4.5. Объем фонда Библиотеки может корректироваться (увеличиваться или сокращаться), так как величина фонда зависит от реальных потребностей местных жителей, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей и др.

4.6. Нормативный объем фонда: 5-7 томов на одного жителя.

Объем фонда периодических изданий определяется из расчета 10 изданий на 1000 жителей; базовая обеспеченность публичной библиотеки периодикой - не менее 150 названий.

4.7. Процедура формирования и организации библиотечного фонда включает в себя: текущее комплектование библиотечного фонда, подготовка заказа на издания, проведение закупки документов, оформление подписки на периодические издания, докомплектование фонда; изучение и управление фондом.

4.8. В Библиотеке должен быть организован доступ к справочно-библиографическому аппарату, содержащему сведения о библиотечном фонде.

Организация, состав справочно-библиографического аппарата (СБА) и наполнение его элементов зависит от специализации (профилирования) библиотек, контингента читателей и их

информационных потребностей, технической оснащенности библиотеки и ее включенности в корпоративную библиотечно-информационную систему.

4.9. Процедура организации и ведения справочно-библиографического аппарата библиотеки включает в себя:

- создание и ведение электронных баз данных.
- библиографическую обработку документов (составление библиографического описания, выбор первого элемента библиографической записи, формирование заголовка, систематизация и координатное индексирование, аннотирование, оформление других дополнительных элементов библиографической записи, редактирование библиографической записи);
- техническую обработку документов (штемпелевание, проставление инвентарного номера и шифра хранения документа, наклеивание штрихкода, радиометки, ярлыка);
- организацию каталогов и баз данных.

4.10. При предоставлении муниципальной услуги через сайт библиотеки автоматически фиксируется количество обращений к справочно-поисковому аппарату в электронном виде.

5.Ответственными за предоставление услуги являются специалисты библиотеки.

6. Критерии принятия решений.

- при отсутствии документа в фонде МУК «ЦГБ им. А.С. Горловского» и согласии пользователя ждать, может быть сделан заказ документа по МБА (межбиблиотечный абонемент);
- в случае отсутствия документа специалист предоставляет мотивированный отказ Пользователю;
- если запрашиваемая база данных отсутствует в Библиотеке, пользователю должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску

7. Результатом административного действия/процедуры являются:

- предоставление свободного доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки;
- предоставление полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

8. Документом, выдаваемым заявителю для получения административной процедуры является «Договор на библиотечное обслуживание».

9. Положительный результат предоставления муниципальной услуги фиксируется в локальных документах библиотеки и статистической форме 6-НК.

Отрицательный – в картотеке учёта отказов и книге отзывов и предложений.

III. Формы контроля за исполнением регламента.

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

2. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Библиотеки.

3. Директор Библиотеки организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за полнотой и качеством их исполнения, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4. Внешний контроль за предоставлением услуги осуществляется Администрацией городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района.

5. В ходе внутреннего и внешнего контроля осуществляется проверка:
- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

6. Периодичность проведения проверок может носить:
- плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы);
- тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг);
- внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

7. Для проведения внутренней проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги приказом директора Библиотеки формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

8. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки. Информация подписывается директором Библиотеки и уполномоченным должностным лицом Администрации городского поселения Сергиев Посад.

9. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а так же их должностных лиц.

1. Потребители Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента.

2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Обращение (жалоба) потребителей Услуги должно содержать следующую информацию:
- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
-сведения о способе информирования потребителя Услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.
Дополнительно указываются:
- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых потребитель Услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- требования о признании незаконными действия (бездействия).

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.
Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.
Жалоба подписывается подавшим ее потребителем или законным представителем.

4. Жалоба не принимается в случаях:
- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недостоверные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 3-х раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении администрации библиотеки об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно не позднее 15 дней с момента ее получения.

5. Требования к обращению (жалобе), поданному по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к обращению (жалобе), поданному в письменной форме.

6. Потребители Услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги и действия или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, а так же работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в рамках действующего законодательства.

V. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении № 3 к регламенту.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

база данных [data base] — совокупность хранимых в памяти компьютера данных, относящихся к определенному объему или кругу деятельности, специально организованных, обновляемых и логически связанных между собой.

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

библиотекарь - сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающие состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

библиотечный фонд – организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке, централизованной библиотечной системе. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный) объем, информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

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;

книговыдача – число документов, выданных пользователям по их запросам;

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

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

муниципальное учреждение культура «Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского» — муниципальное бюджетное учреждение, объединяющее центральную библиотеку и семь её филиалов, и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого фонда и штата сотрудников;

обращаемость – показатель, отражающий интенсивность использования библиотечного фонда. Измеряется числом книговыдач, приходящихся на единицу учета фонда в течение определенного времени;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки. Пользователем библиотеки может стать любой гражданин независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Пользователи, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, заверенных их родителями или законными представителями;

посещаемость – показатель обслуживания читателей, характеризующий интенсивность пользования библиотекой. Измеряется количеством посещений, приходящихся на одного читателя за определенный период;

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

справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа;

читаемость – показатель обслуживания читателей, характеризующий интенсивность чтения. Измеряется числом произведений печати и других материалов, выданных в среднем одному читателю за определенный период;

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Исполнителем муниципальной услуги является Муниципальное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского» с входящими в нее структурными подразделениями и филиалами.

Официальный сайт: http://www.biblgorlov.ru/

Наименование учреждения	***Адрес и электронная почта***	***Контактный телефон***	***Режим работы***
Администрация городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района Московской области	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 169. soc-proekti@mail.ru	(496) 541-38-25	Понедельник-пятница: с 9.00 до 18.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота, воскресенье
Муниципальное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского»	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 192. gorlovska@yandex.ru	(496) 542-39-48 (496) 542-39-47 *(Факс)*	Ежедневно с 9.00 до 19.00 (для читателей с 11.00) Обед с 13.00 до 14.00 (абонемент и отдел детского обслуживания, остальные отделы без обеда) Выходной день: абонемент и отдел детского обслуживания – пятница; читальный зал, справочно-библиографический отдел – понедельник.
Сменовский филиал	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, пос. НИИРП, д.8 bibliosmena1@yandex.ru	(496) 549-94-98	с 10.00 до 19.00 Обед с 14.00 до 15.00 Выходной день: воскресенье, среда
Лесхозский филиал	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, пос. Лесхоз, д. 8 (домоуправление) bibliolesxoz@yandex.ru	(496) 548-72-50	с 09.00 до 18.00 Обед с 14.00 до 15.00 Выходной день: воскресенье, понедельник
Мишутинский филиал	141337, Московская область, г. Сергиев Посад, д . Мишутино, д.15, кв. 9. biblioteka.mishutino@yandex.ru	(496) 548-36-10	с 10.00 до 19.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: воскресенье, понедельник

В Библиотеке устанавливаются общие нерабочие праздничные дни
31 декабря,1,2,3 января – Новогодние каникулы;
7 января – Рождество Христово;
23 февраля – День защитника Отечества;
8 марта – Международный женский день;
Пасха – (дата ежегодно уточняется);
1 мая – Праздник Весны и Труда;
9 мая – День Победы;
12 июня – День России;
4 ноября – День народного единства.

Последний четверг каждого месяца – санитарный день.

На летнее время в период с 1 июня по 1 сентября приказом директора устанавливается общий выходной день – воскресенье и дополнительный санитарный день в первый четверг месяца.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

Блок-схема организации библиотечно-информационного обслуживания населения

УТВЕРЖДЕН
Постановлением временно
исполняющим полномочия Главы
городского поселения
Сергиев Посад
от 15.04 2016 № 137-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципального учреждения культуры
«Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского»
о предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»

I. Общие положения

1. Предметом регулирования Административного регламента являются отношения, возникающие при предоставлении в установленном порядке физическим и юридическим лицам (далее - заявители) муниципальной услуги.

2. Пользователями муниципальной услуги (далее - пользователи) являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица, постоянно или преимущественно проживающие на территории городского поселения Сергиев Посад, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

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

3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

-специалистами Библиотеки при личном обращении;
-с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
-в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);
-посредством размещения публикации в средствах массовой информации.

3.1. Местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронные адреса Администрации городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района, МУК «ЦГБ им. А.С. Горловского» и её филиалов указаны в Приложении № 2.

3.2. Официальный сайт муниципального учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского» - http://www.biblgorlov.ru/

3.3. Информация о предоставлении Услуги размещается в помещении библиотеки и на её официальном сайте и включает:
- описание процедуры предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы;
- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- график работы библиотеки и её филиалов, адреса, номера телефонов, факса;
- адрес электронной почты библиотеки;
- адрес официального сайта;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же их должностных лиц.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав».

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется структурными подразделениями Библиотеки, ответственными за предоставление библиографической информации.

3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются удовлетворенность пользователя в получении библиографической информации.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

4.1. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014г № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

4.2. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании графика работы, правил пользования и планов деятельности Библиотеки.

Услуга предоставляется с момента записи получателя Услуги в библиотеку.

4.3. При использовании средств телефонной связи информация предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

4.4.Ответ на телефонный звонок получателя муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании органа (или учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок

4.5. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.6. В случае если сотрудники библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

4.7. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки происходит в соответствии с режимом работы библиотек в течение 15 минут при наличии свободного специалиста.

4.8. Через сеть Интернет услуга предоставляется круглосуточно, без ограничений по времени. Срок доступа к справочно-поисковому аппарату зависит от скорости Интернет-соединения со стороны заявителя.

4.9. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в течение 2-х рабочих дней после получения запроса.

4.10. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется по почте на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.11. В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода текста обращения на русский язык.

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

4.13. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги не должно превышать 30 минут.

5. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8- ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 07.02.1992г. № 2300-ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 28.11.2015) (с изменениями и дополнениями вступил в силу 01.01.2016);
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 08.06.2015), (с изменениями и дополнениями, вступил в силу с 01.01.2016 г.);
- Закон Московской области «О библиотечном обслуживании населения Московской области» от 03.12.2015 № 215/2015-ОЗ ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.11.2002 №804 «О правилах разработки и утверждения типовых норм труда»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;
- Распоряжение Министерства культуры Московской области от 30.06.2014 № 223-Р «Об утверждении Ведомственного перечня государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями Московской области (муниципальными учреждениями) сферы культуры»;
- Постановление Главы городского поселения Сергиев Посад от 17.06.2015 № 271-п «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями городского поселения Сергиев Посад»;
- Постановление Администрации городского поселения Сергиев Посад № 378-п от 02.09.2015 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры городского поселения Сергиев Посад»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Приказ Минкультуры России от 22.06.1998 № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 02.12.1998г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Письмо Минкультуры РФ от 04.11.98 «О создании публичных центров правовой информации»;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Приказ Минкультуры РФ от 14.11.97 № 682 «Основными положениями организации сети муниципальных общедоступных библиотек в субъектах Российской Федерации»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- ГОСТ 7.76-96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения»;
- «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки», разработан Министерством культуры Российской Федерации, утвержден 31.10.2014 г.;
- Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования/ РБА. 2008;
- Нормативы библиотечного обслуживания территории (методические рекомендации Российской государственной библиотеки);
- Устав городского поселения Сергиев Посад;
- Устав муниципального учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского»;
- Правила пользования МУК «ЦГБ им.А.С. Горловского»;
- Правила внутреннего трудового распорядка МУК «ЦГБ им.А.С. Горловского»;
- другие локальные документы Библиотеки, регламентирующие библиотечную деятельность;
- настоящий регламент.

Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области, муниципальные правовые акты.

6. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

6.1. При первичном обращении за получением услуги во все структурные подразделения Библиотеки и при перерегистрации получатели услуг предоставляют:

- для юридических лиц – либо официальный запрос, либо договор, дающий право на получение услуги;

- для физических лиц – паспорт или иной официальный документ, удостоверяющий личность, а именно паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме 2П (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка), военный билет военнослужащего, паспорт моряка или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации;

- документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя услуги, в случае, если получателями услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет.

6.2. При следующих обращениях:

- читательский билет - документ, заполняемый специалистом, дающий право пользования библиотекой с момента его оформления;
- читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

- бланк читательского требования на документ, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа: фамилии, имени, отчества пользователя и № его читательского билета, предназначен для поиска и выдачи документа;

6.3. Для получения муниципальной услуги через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет или через поисковый терминал никаких документов не требуется.

6.4. Для получения информации о наличии баз данных, о проводимых в библиотеке мероприятиях и существующих клубах и объединениях, и графике их работы никаких документов не требуется.

Библиотека не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Государственной услуги;

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

Все заявители, соответствующие кругу заявителей, при наличии необходимых документов для предоставления Услуги, указанных в пункте 6 раздела II настоящего Регламента, имеют право доступа в библиотеку.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

8.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие у получателя услуги документов, требуемых настоящим регламентом;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- зафиксированные факты нарушения заявителем Правил пользования библиотекой, повлекших за собой утрату библиотечного фонда и оборудования;
- нарушения заявителем сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин;
- причинение ущерба библиотеке;
- нарушение правил заполнения бланков документов, предусмотренных настоящим регламентом;
- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- текст электронного (факсимильного) обращения не поддается прочтению;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом/поисковым терминалом;
- отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных.

8.2. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой и причинившие ей ущерб, компенсируют его в соответствии с Правилами пользования библиотекой или несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов Библиотеки, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых состоят несовершеннолетние.

9. Оплата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

9.1.Предоставление муниципальной услуги, а также информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

9.2. Если Услуга предоставляется дополнительно или ее объем превышает муниципальное задание, то Услуга предоставляется на платной основе в соответствии с локальными нормативными правовыми актами Библиотеки («Положением о платных услугах», «Прейскурантом цен»).

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 заявления, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента, для предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

11.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

11.2. Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

12. Показатели доступности и качества государственной услуги.

12.1. Основными показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- наличие доступа заявителей к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги в местах ее размещения, предусмотренных настоящим Регламентом;
- получение заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в сроки, установленные настоящим Регламентом;
- исполнение должностными лицами Библиотеки административных процедур в сроки, установленные настоящим Регламентом;
- правильное и грамотное оформление должностными лицами документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

12.2. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением муниципальной услуги;
- количество взаимодействий пользователя со специалистами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Показатели, характеризующие качество обслуживания:

- посещаемость;
- доля библиотечного фонда, занесенного в электронный каталог;
- оперативность наполнения справочно-поисковой базы Библиотеки.

12.3. Показатели результативности предоставления муниципальной услуги:

- количество обращений;

- свободный доступ к базам данных;
- полнота отражения библиотечного фонда;
- количество выполненных справок.

III. Административные процедуры.

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по библиотечному обслуживанию населения в городском поселении Сергиев Посад является обращение пользователя в библиотеку.

2. Форма обращения может быть:
- лично,
- по телефону,
- через сайт библиотеки,
- почтой,
- электронной почтой,
- через законного представителя.

3. Документы, перечисленные в разделе II пункта 6 настоящего регламента, предоставляются для просмотра в начале оказания услуги.

3.1. На основании представленных документов работник Библиотеки заполняет «Регистрационную карточку читателя МУК «ЦГБ им. А.С. Горловского», читательский формуляр (при наличии) или заносит данные в электронную базу читателей Библиотеки. Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется на основании электронной базы данных Библиотеки и (или) читательского формуляра. Читателю выдается читательский билет.

3.2. С каждым пользователем услуг Библиотеки заключается «Договор на библиотечное обслуживание». В случае записи в Библиотеку несовершеннолетних пользователей (до 14 лет), Договор заключается с их законными представителями (родителями, усыновителями или опекунами).

3.3. При ежегодной перерегистрации пользователей лицо, ответственное за перерегистрацию, осуществляет поиск и внесение изменений в читательский формуляр или электронную базу данных читателей (уточненные анкетные данные, дату перерегистрации).

3.4. Библиотека обязана сохранять конфиденциальность данных о Пользователе и его информационной деятельности (за исключением случаев, предусмотренных законодательством).

4. Административные процедуры (действия) предоставления муниципальной услуги включают в себя:
- прием и регистрацию Пользователей;
- ознакомление с Правилами пользования Библиотекой и заполнение «Договора на библиотечное обслуживание»;
- оформление регистрационной карточки и читательского формуляра (при наличии последнего);
- занесение данных пользователя в электронную базу читателей библиотеки с выдачей читательского билета;
- выдачу Пользователю документа во временной пользование;
- библиотечно - информационное обслуживание;
- справочно-библиографическое обслуживание;
- продвижение книги через организацию массовых мероприятий.

4.1. При предоставлении данной муниципальной услуги Библиотека предлагает пользователям следующие услуги:

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- информирование о составе библиотечных фондов через систему каталогов и картотек и другие формы библиотечного информирования;

- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- предоставление по запросам пользователей разовых библиографических справок в устной, письменной и электронной формах;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- предоставление по запросам пользователей консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде Библиотеки и базах данных;
- осуществление поиска информации по запросу пользователя в справочно-правовой системе «Консультант Плюс»;
- предоставление по запросам пользователей библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний;
- проведение учебных семинаров, практикумов, организацию консультаций с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей;
- проведение мониторинга предпочтений пользователей, постоянный анализ качества предоставляемых услуг, соответствия библиотечных фондов потребностям пользователей, информирование о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объяснение причины отказов;
- пользование другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Правилами пользования библиотекой.

4.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- получение информации о наличии книги в библиотечном фонде или доступ к полному тексту книги, в случае если на нее не распространяется действие авторского права.

4.3. Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными директором библиотеки.

4.4. Библиотечно-информационное обслуживание.

Порядок действий:
- запрос в устной или письменной форм;
- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя;
- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТом, регистрация выполненных запросов.

4.5. Справочно-библиографическое обслуживание осуществляется с учётом формирования фонда библиотеки, ведения системы электронных и карточных каталогов и включает:
- свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату, содержащему сведения о библиотечном фонде;
- предоставление по запросам пользователей информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов, картотек и иных форм информационного обслуживания;
- предоставление по запросам пользователей разовых библиографических справок в устной, письменной и электронной формах;
- осуществление тематического подбора документов по предварительному заказу пользователя;
- предоставление по предварительному заказу пользователя библиографического списка литературы по заданной теме;
- предоставление по запросам пользователей консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде;
- представление по запросам пользователей библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

5.Ответственными за предоставление услуги являются специалисты библиотеки.

6. Критерии принятия решений.

- при отсутствии документа в фонде Библиотеки и согласии пользователя ждать, может быть сделан заказ документа по МБА (межбиблиотечный абонемент);
- в случае отсутствия документа специалист предоставляет мотивированный отказ Пользователю;

- если запрашиваемая база данных отсутствует в Библиотеке, пользователю должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску

7. Результатом административного действия/процедуры являются:

- предоставление свободного доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки;
- предоставление полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

8. Документом, выдаваемым заявителю для получения административной процедуры является «Договор на библиотечное обслуживание».

9. Положительный результат предоставления муниципальной услуги фиксируется в локальных документах библиотеки и статистической форме 6-НК.

Отрицательный – в картотеке учёта отказов и книге отзывов и предложений.

III. Формы контроля за исполнением регламента.

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

2. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Библиотеки.

3. Директор Библиотеки организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за полнотой и качеством их исполнения, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4. Внешний контроль за предоставлением услуги осуществляется Администрацией городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района.

5. В ходе внутреннего и внешнего контроля осуществляется проверка:
- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

6. Периодичность проведения проверок может носить:
- плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы);
- тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг);
- внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

7. Для проведения внутренней проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги приказом директора Библиотеки формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

8. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки. Информация подписывается директором Библиотеки и уполномоченным должностным лицом, Администрации городского поселения Сергиев Посад.

9. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а так же их должностных лиц.

1. Потребители Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента.

2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Обращение (жалоба) потребителей Услуги должно содержать следующую информацию:
- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
-сведения о способе информирования потребителя Услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.
Дополнительно указываются:
- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых потребитель Услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- требования о признании незаконными действия (бездействия).
К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.
Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.
Жалоба подписывается подавшим ее потребителем или законным представителем.

4. Жалоба не принимается в случаях:
- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недостоверные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 3-х раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении администрации библиотеки об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно не позднее 15 дней с момента ее получения.

5. Требования к обращению (жалобе), поданному по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к обращению (жалобе), поданному в письменной форме.

6. Потребители Услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги и действия или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, а так же работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в рамках действующего законодательства.

V. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении № 3 к регламенту.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

база данных [data base] — совокупность хранимых в памяти компьютера данных, относящихся к определенному объему или кругу деятельности, специально организованных, обновляемых и логически связанных между собой.

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

библиотекарь - сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающие состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

библиотечный фонд – организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке, централизованной библиотечной системе. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный) объем, информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

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;

книговыдача – число документов, выданных пользователям по их запросам;

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

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

муниципальное учреждение культура «Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского» — муниципальное бюджетное учреждение, объединяющее центральную библиотеку и семь её филиалов, и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого фонда и штата сотрудников;

обращаемость – показатель, отражающий интенсивность использования библиотечного фонда. Измеряется числом книговыдач, приходящихся на единицу учета фонда в течение определенного времени;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки. Пользователем библиотеки может стать любой гражданин независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Пользователи, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, заверенных их родителями или законными представителями;

посещаемость – показатель обслуживания читателей, характеризующий интенсивность пользования библиотекой. Измеряется количеством посещений, приходящихся на одного читателя за определенный период;

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

справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа;

читаемость – показатель обслуживания читателей, характеризующий интенсивность чтения. Измеряется числом произведений печати и других материалов, выданных в среднем одному читателю за определенный период;

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Исполнителем муниципальной услуги является Муниципальное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского» с входящими в нее структурными подразделениями и филиалами.

Официальный сайт: http://www.biblgorlov.ru/

Наименование учреждения	***Адрес и электронная почта***	***Контактный телефон***	***Режим работы***
Администрация городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района Московской области	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 169. soc-proekti@mail.ru	(496) 541-38-25	Понедельник-пятница: с 9.00 до 18.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота, воскресенье
Муниципальное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского»	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 192. gorlovska@yandex.ru	(496) 542-39-48 (496) 542-39-47 *(Факс)*	Ежедневно с 9.00 до 19.00 (для читателей с 11.00) Обед с 13.00 до 14.00 (абонемент и отдел детского обслуживания, остальные отделы без обеда) Выходной день: абонемент и отдел детского обслуживания – пятница; читальный зал, справочно-библиографический отдел – понедельник.
Сменовский филиал	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, пос. НИИРП, д.8 bibliosmena@yandex.ru	(496) 549-94-98	с 10.00 до 19.00 (для читателей с 11.00) Обед с 14.00 до 15.00 Выходной день: воскресенье, среда
Лесхозский филиал	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, пос. Лесхоз, д. 8 (домоуправление)	(496) 548-72-50	с 09.00 до 18.00 Обед с 14.00 до 15.00 Выходной день: воскресенье, понедельник
Мишутинский филиал	141337, Московская область, г. Сергиев Посад, д . Мишутино, д.15, кв. 9.	(496) 548-36-10	с 10.00 до 19.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: воскресенье, понедельник

В Библиотеке устанавливаются общие нерабочие праздничные дни
31 декабря,1,2,3 января – Новогодние каникулы;
7 января – Рождество Христово;
23 февраля – День защитника Отечества;
8 марта – Международный женский день;
Пасха – (дата ежегодно уточняется);
1 мая – Праздник Весны и Труда;
9 мая – День Победы;
12 июня – День России;
4 ноября – День народного единства.

Последний четверг каждого месяца – санитарный день.

На летнее время в период с 1 июня по 1 сентября приказом директора устанавливается общий выходной день – воскресенье и дополнительный санитарный день в первый четверг месяца.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

Блок-схема организации библиотечно-информационного обслуживания населения

УТВЕРЖДЕН
Постановлением временно
исполняющим полномочия Главы
городского поселения
Сергиев Посад
от 15.04 2016 № 137-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципального учреждения культуры
«Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского»
о предоставлении муниципальной услуги
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

I. Общие положения

1. Предметом регулирования Административного регламента являются отношения, возникающие при предоставлении в установленном порядке физическим и юридическим лицам (далее - заявители) муниципальной услуги.

2. Пользователями муниципальной услуги (далее - пользователи) являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица, постоянно или преимущественно проживающие на территории городского поселения Сергиев Посад, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

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

3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

-специалистами Библиотеки при личном обращении;
-с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
-в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);
-посредством размещения публикации в средствах массовой информации.

3.1. Местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронные адреса Администрации городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района, МУК «ЦГБ им. А.С. Горловского» и её филиалов указаны в Приложении № 2.

3.2. Официальный сайт муниципального учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского» - http://www.biblgorlov.ru/

3.3. Информация о предоставлении Услуги размещается в помещении библиотеки и на её официальном сайте и включает:
- описание процедуры предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы;
- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- график работы библиотеки и её филиалов, адреса, номера телефонов, факса;
- адрес электронной почты библиотеки;
- адрес официального сайта;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же их должностных лиц.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование муниципальной услуги: «Библиографическая обработка документов и создание каталогов».

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется всеми структурными подразделениями Библиотеки, ответственными за библиографическую обработку документов, создание и ведение системы электронных и карточных каталогов: отделом организации, использования, комплектования и обработки библиотечного фонда, справочно-библиографическим отделом, отделом краеведческой литературы.

3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются свободный доступ к информационно качественным каталогам с правильной библиографической обработкой документов и внутренним оформлением.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

4.1. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

4.2. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании графика работы, правил пользования и планов деятельности Библиотеки.

4.3. При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных и графике работы библиотеки предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

4.4.Ответ на телефонный звонок получателя муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании органа (или учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок

4.5. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.6. В случае если сотрудники библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

4.7. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки происходит в соответствии с режимом работы библиотек в течение 15 минут при наличии свободного специалиста.

4.8. Через сеть Интернет услуга предоставляется круглосуточно, без ограничений по времени. Срок доступа к справочно-поисковому аппарату зависит от скорости Интернет-соединения со стороны заявителя.

4.9. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в течение 2-х рабочих дней после получения запроса.

4.10. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется по почте на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.11. В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода текста обращения на русский язык.

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

4.13. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги не должно превышать 30 минут.

5. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8- ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 07.02.1992г. № 2300-ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 28.11.2015) (с изменениями и дополнениями вступил в силу 01.01.2016);
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 08.06.2015), (с изменениями и дополнениями, вступил в силу с 01.01.2016 г.);
- Закон Московской области «О библиотечном обслуживании населения Московской области» от 03.12.2015 № 215/2015-ОЗ ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.11.2002 №804 «О правилах разработки и утверждения типовых норм труда»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;
- Распоряжение Министерства культуры Московской области от 30.06.2014 № 223-Р «Об утверждении Ведомственного перечня государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями Московской области (муниципальными учреждениями) сферы культуры»;
- Постановление Главы городского поселения Сергиев Посад от 17.06.2015 № 271-п «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями городского поселения Сергиев Посад»;
- Постановление Администрации городского поселения Сергиев Посад № 378-п от 02.09.2015 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры городского поселения Сергиев Посад»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Приказ Минкультуры России от 22.06.1998 № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 02.12.1998г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Письмо Минкультуры РФ от 04.11.98 «О создании публичных центров правовой информации»;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Приказ Минкультуры РФ от 14.11.97 № 682 «Основными положениями организации сети муниципальных общедоступных библиотек в субъектах Российской Федерации»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- ГОСТ 7.76-96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения»;
- «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки», разработан Министерством культуры Российской Федерации, утвержден 31.10.2014 г.;
- Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования/ РБА. 2008;
- Нормативы библиотечного обслуживания территории (методические рекомендации Российской государственной библиотеки);
- Устав городского поселения Сергиев Посад;
- Устав муниципального учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского»;
- Правила пользования МУК «ЦГБ им.А.С. Горловского»;
- Правила внутреннего трудового распорядка МУК «ЦГБ им.А.С. Горловского»;
- другие локальные документы Библиотеки, регламентирующие библиотечную деятельность;
- настоящий регламент.

Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области, муниципальные правовые акты.

6. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

6.1. При первичном обращении за получением услуги во все структурные подразделения Библиотеки и при перерегистрации получатели услуг предоставляют:

- для юридических лиц – либо официальный запрос, либо договор, дающий право на получение услуги;

- для физических лиц – паспорт или иной официальный документ, удостоверяющий личность, а именно паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме 2П (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка), военный билет военнослужащего, паспорт моряка или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации;

- документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя услуги, в случае, если получателями услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет.

6.2. При следующих обращениях:

- читательский билет - документ, заполняемый специалистом, дающий право пользования библиотекой с момента его оформления;

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

- бланк читательского требования на документ, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа: фамилии, имени, отчества пользователя и № его читательского билета, предназначен для поиска и выдачи документа;

6.3. Для получения муниципальной услуги через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет или через поисковый терминал никаких документов не требуется.

6.4. Библиотека не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Государственной услуги;

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

Все заявители, соответствующие кругу заявителей, при наличии необходимых документов для предоставления Услуги, указанных в пункте 6 раздела II настоящего Регламента, имеют право доступа в библиотеку.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

8.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие у получателя услуги документов, требуемых настоящим регламентом;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- зафиксированные факты нарушения заявителем Правил пользования библиотекой, повлекших за собой утрату библиотечного фонда и оборудования;
- нарушения заявителем сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин;
- причинение ущерба библиотеке;
- нарушение правил заполнения бланков документов, предусмотренных настоящим регламентом;
- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- текст электронного (факсимильного) обращения не поддается прочтению;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом/поисковым терминалом;
- отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных.

8.2. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой и причинившие ей ущерб, компенсируют его в соответствии с Правилами пользования библиотекой или несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов Библиотеки, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых состоят несовершеннолетние.

9. Оплата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

9.1.Предоставление муниципальной услуги, а также информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

9.2. Если Услуга предоставляется дополнительно или ее объем превышает муниципальное задание, то Услуга предоставляется на платной основе в соответствии с локальными

нормативными правовыми актами Библиотеки («Положением о платных услугах», «Прейскурантом цен»).

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 заявления, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента, для предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

11.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

11.2. Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

12. Показатели доступности и качества государственной услуги.

12.1. Основными показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- наличие доступа заявителей к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги в местах ее размещения, предусмотренных настоящим Регламентом;

- получение заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в сроки, установленные настоящим Регламентом;

- исполнение должностными лицами Библиотеки административных процедур в сроки, установленные настоящим Регламентом;

- правильное и грамотное оформление должностными лицами документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

12.2. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением муниципальной услуги;

- количество взаимодействий пользователя со специалистами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Показатели, характеризующие качество обслуживания:
- объем пополнения книжного фонда;
- доля библиотечного фонда, занесенного в электронный каталог.

12.3. Показатели результативности предоставления муниципальной услуги:

- свободный доступ к базам данных;
- полнота отражения библиотечного фонда;
- количество выполненных справок.

III. Административные процедуры.

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по библиотечному обслуживанию населения в городском поселении Сергиев Посад является обращение пользователя в библиотеку.

2. Форма обращения может быть:
- лично,
- по телефону,
- через сайт библиотеки,
- почтой,
- электронной почтой,
- через законного представителя.

3. Документы, перечисленные в разделе II пункта 6 настоящего регламента, предоставляются для просмотра в начале оказания услуги.

3.1. На основании представленных документов работник Библиотеки заполняет «Регистрационную карточку читателя МУК «ЦГБ им. А.С. Горловского», читательский формуляр (при наличии) или заносит данные в электронную базу читателей Библиотеки. Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется на основании электронной базы данных Библиотеки и (или) читательского формуляра. Читателю выдается читательский билет.

3.2. С каждым пользователем услуг Библиотеки заключается «Договор на библиотечное обслуживание». В случае записи в Библиотеку несовершеннолетних пользователей (до 14 лет), Договор заключается с их законными представителями (родителями, усыновителями или опекунами).

3.3. При ежегодной перерегистрации пользователей лицо, ответственное за перерегистрацию, осуществляет поиск и внесение изменений в читательский формуляр или электронную базу данных читателей (уточненные анкетные данные, дату перерегистрации).

3.4. Библиотека обязана сохранять конфиденциальность данных о Пользователе и его информационной деятельности (за исключением случаев, предусмотренных законодательством).

4. Административные процедуры (действия) предоставления муниципальной услуги включают в себя:
- прием и регистрацию Пользователей;
- ознакомление с Правилами пользования Библиотекой и заполнение «Договора на библиотечное обслуживание»;
- оформление регистрационной карточки и читательского формуляра (при наличии последнего);
- занесение данных пользователя в электронную базу читателей библиотеки с выдачей читательского билета;
- выдачу Пользователю документа во временной пользование;
- библиотечно - информационное обслуживание;
- справочно-библиографическое обслуживание;
- продвижение книги через организацию массовых мероприятий.

4.1. При предоставлении данной муниципальной услуги Библиотека предлагает пользователям следующие услуги:

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- информирование о составе библиотечных фондов через систему каталогов и картотек и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление по запросам пользователей консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде Библиотеки и базах данных;
- формирование банка данных библиографических записей документов;

- проведение учебных семинаров, практикумов, организацию консультаций с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей;
- проведение мониторинга предпочтений пользователей, постоянный анализ качества предоставляемых услуг, соответствия библиотечных фондов потребностям пользователей, информирование о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объяснение причины отказов;
- пользование другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Правилами пользования библиотекой.

4.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- организация и ведение каталогов: определение структуру каталога, процессы его внешнего и внутреннего оформления, разработка документации, в том числе, средств рекламирования;
- библиографическая обработка документов: процессы формирования библиографической записи для представления его в библиотечных каталогах, библиографических указателях, списках и картотеках.

4.3. Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными директором библиотеки.

4.4. В Библиотеке организован доступ к справочно-библиографическому аппарату.

4.5. Процедура организации и ведения справочно-библиографического аппарата библиотеки включает в себя:

- создание и ведение электронных баз данных.
- библиографическую обработку документов (составление библиографического описания, выбор первого элемента библиографической записи, формирование заголовка, систематизация и координатное индексирование, аннотирование, оформление других дополнительных элементов библиографической записи, редактирование библиографической записи);
- организацию каталогов и баз данных.

4.6. При предоставлении муниципальной услуги через сайт библиотеки автоматически фиксируется количество обращений к справочно-поисковому аппарату в электронном виде.

4.7. Справочно-библиографическое обслуживание осуществляется с учётом формирования фонда библиотеки, ведения системы электронных и карточных каталогов и включает:
- свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату;
- предоставление по запросам пользователей информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов, картотек и иных форм информационного обслуживания;
- предоставление по запросам пользователей разовых библиографических справок в устной, письменной и электронной формах;
- осуществление тематического подбора документов по предварительному заказу пользователя;
- предоставление по предварительному заказу пользователя библиографического списка литературы по заданной теме;
- предоставление по запросам пользователей консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде;
- представление по запросам пользователей библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

5.Ответственными за предоставление услуги являются специалисты библиотеки.

6. Критерии принятия решений.

- при отсутствии документа в фонде Библиотеке и согласии пользователя ждать, может быть сделан заказ документа по МБА (межбиблиотечный абонемент);
- в случае отсутствия документа специалист предоставляет мотивированный отказ Пользователю;
- если запрашиваемая база данных отсутствует в Библиотеке, пользователю должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску

7. Результатом административного действия/процедуры являются:

- предоставление свободного доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки;
- предоставление полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

8. Положительный результат предоставления муниципальной услуги фиксируется в локальных документах библиотеки и статистической форме 6-НК.

Отрицательный – в картотеке учёта отказов и книге отзывов и предложений.

III. Формы контроля за исполнением регламента.

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

2. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Библиотеки.

3. Директор Библиотеки организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за полнотой и качеством их исполнения, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4. Внешний контроль за предоставлением услуги осуществляется Администрацией городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района.

5. В ходе внутреннего и внешнего контроля осуществляется проверка:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

6. Периодичность проведения проверок может носить:
- плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы);
- тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг);
- внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

7. Для проведения внутренней проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги приказом директора Библиотеки формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

8. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки. Информация подписывается директором Библиотеки и уполномоченным должностным лицом Администрации городского поселения Сергиев Посад.

9. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а так же их должностных лиц.

1. Потребители Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента.

2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Обращение (жалоба) потребителей Услуги должно содержать следующую информацию:
- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
-сведения о способе информирования потребителя Услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.
Дополнительно указываются:
- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых потребитель Услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- требования о признании незаконными действия (бездействия).
К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.
Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.
Жалоба подписывается подавшим ее потребителем или законным представителем.

4. Жалоба не принимается в случаях:
- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недостоверные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 3-х раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении администрации библиотеки об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно не позднее 15 дней с момента ее получения.

5. Требования к обращению (жалобе), поданному по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к обращению (жалобе), поданному в письменной форме.

6. Потребители Услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги и действия или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, а так же работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в рамках действующего законодательства.

V. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении № 3 к регламенту.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

база данных [data base] — совокупность хранимых в памяти компьютера данных, относящихся к определенному объему или кругу деятельности, специально организованных, обновляемых и логически связанных между собой.

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

библиотекарь - сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающие состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

библиотечный фонд – организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке, централизованной библиотечной системе. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный) объем, информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

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;

книговыдача – число документов, выданных пользователям по их запросам;

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

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

муниципальное учреждение культура «Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского» — муниципальное бюджетное учреждение, объединяющее центральную библиотеку и семь её филиалов, и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого фонда и штата сотрудников;

обращаемость – показатель, отражающий интенсивность использования библиотечного фонда. Измеряется числом книговыдач, приходящихся на единицу учета фонда в течение определенного времени;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки. Пользователем библиотеки может стать любой гражданин независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Пользователи, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, заверенных их родителями или законными представителями;

посещаемость – показатель обслуживания читателей, характеризующий интенсивность пользования библиотекой. Измеряется количеством посещений, приходящихся на одного читателя за определенный период;

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

справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа;

читаемость – показатель обслуживания читателей, характеризующий интенсивность чтения. Измеряется числом произведений печати и других материалов, выданных в среднем одному читателю за определенный период;

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Исполнителем муниципальной услуги является Муниципальное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского» с входящими в нее структурными подразделениями и филиалами.

Официальный сайт: http://www.biblgorlov.ru/

Наименование учреждения	***Адрес и электронная почта***	***Контактный телефон***	***Режим работы***
Администрация городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района Московской области	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 169. soc-proekti@mail.ru	(496) 541-38-25	Понедельник-пятница: с 9.00 до 18.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота, воскресенье
Муниципальное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского»	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 192. gorlovska@yandex.ru	(496) 542-39-48 (496) 542-39-47 *(Факс)*	Ежедневно с 9.00 до 19.00 (для читателей с 11.00) Обед с 13.00 до 14.00 (абонемент и отдел детского обслуживания, остальные отделы без обеда) Выходной день: абонемент и отдел детского обслуживания – пятница; читальный зал, справочно-библиографический отдел – понедельник.
Сменовский филиал	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, пос. НИИРП, д.8 bibliosmena@yandex.ru	(496) 549-94-98	с 10.00 до 19.00 (для читателей с 11.00) Обед с 14.00 до 15.00 Выходной день: воскресенье, среда
Лесхозский филиал	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, пос. Лесхоз, д. 8 (домоуправление)	(496) 548-72-50	с 09.00 до 18.00 Обед с 14.00 до 15.00 Выходной день: воскресенье, понедельник
Мишутинский филиал	141337, Московская область, г. Сергиев Посад, д . Мишутино, д.15, кв. 9.	(496) 548-36-10	с 10.00 до 19.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: воскресенье, понедельник

В Библиотеке устанавливаются общие нерабочие праздничные дни
31 декабря,1,2,3 января – Новогодние каникулы;
7 января – Рождество Христово;
23 февраля – День защитника Отечества;
8 марта – Международный женский день;
Пасха – (дата ежегодно уточняется);
1 мая – Праздник Весны и Труда;
9 мая – День Победы;
12 июня – День России;
4 ноября – День народного единства.

Последний четверг каждого месяца – санитарный день.

На летнее время в период с 1 июня по 1 сентября приказом директора устанавливается общий выходной день – воскресенье и дополнительный санитарный день в первый четверг месяца.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

Блок-схема организации библиотечно-информационного обслуживания населения

УТВЕРЖДЕН
Постановлением временно
исполняющим полномочия Главы
городского поселения
Сергиев Посад
от 15.04 2016 № 137-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципального учреждения культуры
«Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского»
о предоставлении муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

I. Общие положения

1. Предметом регулирования Административного регламента являются отношения, возникающие при предоставлении в установленном порядке физическим и юридическим лицам (далее - заявители) муниципальной услуги.

2. Пользователями муниципальной услуги (далее - пользователи) являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица, постоянно или преимущественно проживающие на территории городского поселения Сергиев Посад, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

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

3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

-специалистами Библиотеки при личном обращении;
-с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
-в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);
-посредством размещения публикации в средствах массовой информации.

3.1. Местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронные адреса Администрации городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района, МУК «ЦГБ им. А.С. Горловского» и её филиалов указаны в Приложении № 2.

3.2. Официальный сайт муниципального учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского» - http://www.biblgorlov.ru/

3.3. Информация о предоставлении Услуги размещается в помещении библиотеки и на её официальном сайте и включает:
- описание процедуры предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы;
- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- график работы библиотеки и её филиалов, адреса, номера телефонов, факса;
- адрес электронной почты библиотеки;
- адрес официального сайта;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же их должностных лиц.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется всеми структурными подразделениями Библиотеки.

3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются предоставление доступа к книжному фонду, обеспечение его сохранности и пополнения, доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания, выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в его выдаче, участие в мероприятиях, проводимых библиотекой.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

4.1. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014г № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

4.2. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании графика работы, правил пользования и планов деятельности Библиотеки.

Услуга предоставляется с момента записи получателя Услуги в библиотеку.

4.3. При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных, о проводимых в библиотеке мероприятиях, существующих клубах и объединениях, графике их работы предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

4.4.Ответ на телефонный звонок получателя муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании органа (или учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок

4.5. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.6. В случае если сотрудники библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

4.7. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки происходит в соответствии с режимом работы библиотек в течение 15 минут при наличии свободного специалиста.

4.8. Через сеть Интернет услуга предоставляется круглосуточно, без ограничений по времени. Срок доступа к справочно-поисковому аппарату зависит от скорости Интернет-соединения со стороны заявителя.

4.9. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в течение 2-х рабочих дней после получения запроса.

4.10. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется по почте на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.11. В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода текста обращения на русский язык.

4.12. Срок предоставления Услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения

специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от получателя Услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

4.13. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги не должно превышать 30 минут.

5. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8- ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 07.02.1992г. № 2300-ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 28.11.2015) (с изменениями и дополнениями вступил в силу 01.01.2016);
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 08.06.2015), (с изменениями и дополнениями, вступил в силу с 01.01.2016 г.);
- Закон Московской области «О библиотечном обслуживании населения Московской области» от 03.12.2015 № 215/2015-ОЗ ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.11.2002 №804 «О правилах разработки и утверждения типовых норм труда»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;
- Распоряжение Министерства культуры Московской области от 30.06.2014 № 223-Р «Об утверждении Ведомственного перечня государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями Московской области (муниципальными учреждениями) сферы культуры»;
- Постановление Главы городского поселения Сергиев Посад от 17.06.2015 № 271-п «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями городского поселения Сергиев Посад»;
- Постановление Администрации городского поселения Сергиев Посад № 378-п от 02.09.2015 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры городского поселения Сергиев Посад»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Приказ Минкультуры России от 22.06.1998 № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 02.12.1998г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Письмо Минкультуры РФ от 04.11.98 «О создании публичных центров правовой информации»;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Приказ Минкультуры РФ от 14.11.97 № 682 «Основными положениями организации сети муниципальных общедоступных библиотек в субъектах Российской Федерации»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- ГОСТ 7.76-96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения»;
- «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки», разработан Министерством культуры Российской Федерации, утвержден 31.10.2014 г.;
- Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования/ РБА. 2008;
- Нормативы библиотечного обслуживания территории (методические рекомендации Российской государственной библиотеки);
- Устав городского поселения Сергиев Посад;
- Устав муниципального учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского»;
- Правила пользования МУК «ЦГБ им.А.С. Горловского»;
- Правила внутреннего трудового распорядка МУК «ЦГБ им.А.С. Горловского»;
- другие локальные документы Библиотеки, регламентирующие библиотечную деятельность;
- настоящий регламент.

Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области, муниципальные правовые акты.

6. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

6.1. При первичном обращении за получением услуги во все структурные подразделения Библиотеки и при перерегистрации получатели услуг предоставляют:

- для юридических лиц – либо официальный запрос, либо договор, дающий право на получение услуги;

- для физических лиц – паспорт или иной официальный документ, удостоверяющий личность, а именно паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме 2П (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка), военный билет военнослужащего, паспорт моряка или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации;

- документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя услуги, в случае, если получателями услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет.

6.2. При следующих обращениях:

- читательский билет - документ, заполняемый специалистом, дающий право пользования библиотекой с момента его оформления;

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

- бланк читательского требования на документ, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа: фамилии, имени, отчества пользователя и № его читательского билета, предназначен для поиска и выдачи документа;

6.3. Для получения муниципальной услуги через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет или через поисковый терминал никаких документов не требуется.

6.4. Для получения информации о наличии баз данных, о проводимых в библиотеке мероприятиях и существующих клубах и объединениях, и графике их работы никаких документов не требуется.

Библиотека не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

Все заявители, соответствующие кругу заявителей, при наличии необходимых документов для предоставления Услуги, указанных в пункте 6 раздела II настоящего Регламента, имеют право доступа в библиотеку.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

8.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие у получателя услуги документов, требуемых настоящим регламентом;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- зафиксированные факты нарушения заявителем Правил пользования библиотекой, повлекших за собой утрату библиотечного фонда и оборудования;
- нарушения заявителем сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин;
- причинение ущерба библиотеке;
- нарушение правил заполнения бланков документов, предусмотренных настоящим регламентом;
- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- текст электронного (факсимильного) обращения не поддается прочтению;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом/поисковым терминалом;
- отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных.

8.2. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой и причинившие ей ущерб, компенсируют его в соответствии с Правилами пользования библиотекой или несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов Библиотеки, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями

ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых состоят несовершеннолетние.

9. Оплата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

9.1.Предоставление муниципальной услуги, а также информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

9.2. Если Услуга предоставляется дополнительно или ее объем превышает муниципальное задание, то Услуга предоставляется на платной основе в соответствии с локальными нормативными правовыми актами Библиотеки («Положением о платных услугах», «Прейскурантом цен»).

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 заявления, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента, для предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

11.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

11.2. Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

12. Показатели доступности и качества государственной услуги.

12.1. Основными показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- наличие доступа заявителей к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги в местах ее размещения, предусмотренных настоящим Регламентом;

- получение заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в сроки, установленные настоящим Регламентом;

- исполнение должностными лицами Библиотеки административных процедур в сроки, установленные настоящим Регламентом;

- правильное и грамотное оформление должностными лицами документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

12.2. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением муниципальной услуги;

- количество взаимодействий пользователя со специалистами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Показатели, характеризующие качество обслуживания:

- читаемость;
- посещаемость;
- обращаемость;
- книговыдача;
- посещаемость мероприятий.

12.3. Показатели результативности предоставления муниципальной услуги:

- количество зарегистрированных пользователей;
- количество посещений;
- количество документов, выданных пользователям;
- количество проводимых мероприятий.

III. Административные процедуры.

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по библиотечному обслуживанию населения в городском поселении Сергиев Посад является обращение пользователя в библиотеку.

2. Форма обращения может быть:
- лично,
- по телефону,
- через сайт библиотеки,
- почтой,
- электронной почтой,
- через законного представителя.

3. Документы, перечисленные в разделе II пункта 6 настоящего регламента, предоставляются для просмотра в начале оказания услуги.

3.1. На основании представленных документов работник Библиотеки заполняет «Регистрационную карточку читателя МУК «ЦГБ им. А.С. Горловского», читательский формуляр (при наличии) или заносит данные в электронную базу читателей Библиотеки. Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется на основании электронной базы данных Библиотеки и (или) читательского формуляра. Читателю выдается читательский билет.

3.2. С каждым пользователем услуг Библиотеки заключается «Договор на библиотечное обслуживание». В случае записи в Библиотеку несовершеннолетних пользователей (до 14 лет), Договор заключается с их законными представителями (родителями, усыновителями или опекунами).

3.3. При ежегодной перерегистрации пользователей лицо, ответственное за перерегистрацию, осуществляет поиск и внесение изменений в читательский формуляр или электронную базу данных читателей (уточненные анкетные данные, дату перерегистрации).

3.4. Библиотека обязана сохранять конфиденциальность данных о Пользователе и его информационной деятельности (за исключением случаев, предусмотренных законодательством).

4. Административные процедуры (действия) предоставления муниципальной услуги включают в себя:
- прием и регистрацию Пользователей;
- ознакомление с Правилами пользования Библиотекой и заполнение «Договора на библиотечное обслуживание»;
- оформление регистрационной карточки и читательского формуляра (при наличии последнего);

- занесение данных пользователя в электронную базу читателей библиотеки с выдачей читательского билета;
- выдачу Пользователю документа во временной пользование;
- библиотечно - информационное обслуживание в стационарном и удаленном режимах;
- продвижение книги через организацию досугово - просветительских мероприятий.

4.1. Муниципальная услуга включает в себя весь спектр библиотечных, информационных, коммуникативных и сервисных услуг:

- предоставление во временное пользование документов (в печатном и электронном виде) или их копий в структурных подразделениях библиотеки и её филиалах;
- предоставление во временное пользование аудио - и визуальных материалов;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- предоставление по запросам пользователей библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний;
- получение во временное пользование документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- организация книжно-иллюстративных выставок и открытых просмотров различной тематики, проведение, фестивалей, конкурсов, конференций и других мероприятий;
- организацию и проведение досугово - просветительских мероприятий: вечеров, встреч, конференций, лекций, фестивалей, конкурсов и иных культурных акций;
- проведение учебных семинаров, практикумов, организацию консультаций с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей;
- работу любительских клубов и объединений по интересам;
- информирование населения о режиме работы библиотеки, ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности;
- проведение мониторинга предпочтений пользователей, постоянный анализ качества предоставляемых услуг, соответствия библиотечных фондов потребностям пользователей, информирование о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объяснение причины отказов;
- пользование другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Правилами пользования библиотекой.

4.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- оформление документов на право получения муниципальной услуги: запись пользователя в библиотеку, оформление читательского билета, заполнение регистрационной карточки, читательского формуляра специалистом библиотеки;
- ознакомление с Правилами пользования Библиотекой, другими локальными нормативно - правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность, её структурой, графиком работы;
- обслуживание пользователей Библиотеки в структурных подразделениях библиотеки и её филиалах;
- ознакомление с проводимыми мероприятиями, перечнем клубов и объединений и графиком их работы;
- участие в проводимых Библиотекой мероприятиях и в работе её клубов и объединений.

4.3. Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными директором библиотеки.

4.4. Библиотечно-информационное обслуживание.

Порядок действий:
- запрос в устной или письменной форме, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе;
- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя, осуществление выдачи документа (при наличии) в соответствии со спецификой требуемого документа на любом носителе в соответствии со спецификой требуемого документа;

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

Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с его запросами осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

4.5. Организация культурно- просветительских и досуговых мероприятий.

- организация литературных вечеров, встреч, конференций, презентаций, выставок и других форм мероприятий;
- участие в организации клубов по интересам читателей и читательских объединений.

5.Ответственными за предоставление услуги являются специалисты библиотеки.

6. Критерии принятия решений.

- при отсутствии документа в фонде Библиотеки и согласии пользователя ждать, может быть сделан заказ документа по МБА (межбиблиотечный абонемент);
- в случае отсутствия документа специалист предоставляет мотивированный отказ Пользователю;
- если запрашиваемая база данных отсутствует в Библиотеке, пользователю должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску

7. Результатом административного действия/процедуры являются:
- предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания;
- выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей;
- выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в его выдаче;
- предоставление во временное пользование заявителям документов (в печатном или электронном виде) или их копий из Библиотечного фонда по библиотечному абонементу или в читальном зале;
- предоставление во временное пользование читателям документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.
- участие пользователя в мероприятиях Библиотеки и (или) в работе клубов и объединений по интересам.

8. Документом, выдаваемым заявителю для получения административной процедуры является «Договор на библиотечное обслуживание».

9. Положительный результат предоставления муниципальной услуги фиксируется в локальных документах библиотеки и статистической форме 6-НК.

Отрицательный – в картотеке учёта отказов и книге отзывов и предложений.

III. Формы контроля за исполнением регламента.

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

2. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Библиотеки.

3. Директор Библиотеки организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за полнотой и качеством их исполнения, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4. Внешний контроль за предоставлением услуги осуществляется Администрацией городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района.

5. В ходе внутреннего и внешнего контроля осуществляется проверка:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

6. Периодичность проведения проверок может носить:
- плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы);
- тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг);
- внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

7. Для проведения внутренней проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги приказом директора Библиотеки формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

8. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки. Информация подписывается директором Библиотеки и уполномоченным должностным лицом Администрации городского поселения Сергиев Посад.

9. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а так же их должностных лиц.

1. Потребители Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента.

2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Обращение (жалоба) потребителей Услуги должно содержать следующую информацию:
- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
-сведения о способе информирования потребителя Услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.
Дополнительно указываются:
- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых потребитель Услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- требования о признании незаконными действия (бездействия).
К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.
Жалоба подписывается подавшим ее потребителем или законным представителем.

4. Жалоба не принимается в случаях:
- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недостоверные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 3-х раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении администрации библиотеки об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно не позднее 15 дней с момента ее получения.

5. Требования к обращению (жалобе), поданному по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к обращению (жалобе), поданному в письменной форме.

6. Потребители Услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги и действия или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, а так же работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в рамках действующего законодательства.

V. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении № 3 к регламенту.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

база данных [data base] — совокупность хранимых в памяти компьютера данных, относящихся к определенному объему или кругу деятельности, специально организованных, обновляемых и логически связанных между собой.

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

библиотекарь - сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающие состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

библиотечный фонд – организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке, централизованной библиотечной системе. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный) объем, информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

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;

книговыдача – число документов, выданных пользователям по их запросам;

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

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

муниципальное учреждение культура «Центральная городская библиотека им. А.С. Горловского» — муниципальное бюджетное учреждение, объединяющее центральную библиотеку и семь её филиалов, и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого фонда и штата сотрудников;

обращаемость – показатель, отражающий интенсивность использования библиотечного фонда. Измеряется числом книговыдач, приходящихся на единицу учета фонда в течение определенного времени;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки. Пользователем библиотеки может стать любой гражданин независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Пользователи, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, заверенных их родителями или законными представителями;

посещаемость – показатель обслуживания читателей, характеризующий интенсивность пользования библиотекой. Измеряется количеством посещений, приходящихся на одного читателя за определенный период;

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

справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа;

читаемость – показатель обслуживания читателей, характеризующий интенсивность чтения. Измеряется числом произведений печати и других материалов, выданных в среднем одному читателю за определенный период;

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Исполнителем муниципальной услуги является Муниципальное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского» с входящими в нее структурными подразделениями и филиалами.

Официальный сайт: http://www.biblgorlov.ru/

Наименование учреждения	***Адрес и электронная почта***	***Контактный телефон***	***Режим работы***
Администрация городского поселения Сергиев Посад Сергиево-Посадского муниципального района Московской области	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 169. soc-proekti@mail.ru	(496) 541-38-25	Понедельник-пятница: с 9.00 до 18.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота, воскресенье
Муниципальное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Горловского»	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 192. gorlovska@yandex.ru	(496) 542-39-48 (496) 542-39-47 *(Факс)*	Ежедневно с 9.00 до 19.00 (для читателей с 11.00) Обед с 13.00 до 14.00 (абонемент и отдел детского обслуживания, остальные отделы без обеда) Выходной день: абонемент и отдел детского обслуживания – пятница; читальный зал, справочно-библиографический отдел – понедельник.
Сменовский филиал	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, пос. НИИРП, д.8 bibliosmena1@yandex.ru	(496) 549-94-98	с 10.00 до 19.00 Обед с 14.00 до 15.00 Выходной день: воскресенье, среда
Лесхозский филиал	141315, Московская область, г. Сергиев Посад, пос. Лесхоз, д. 8 (домоуправление) bibliolesxoz@yandex.ru	(496) 548-72-50	с 09.00 до 18.00 Обед с 14.00 до 15.00 Выходной день: воскресенье, понедельник
Мишутинский филиал	141337, Московская область, г. Сергиев Посад, д . Мишутино, д.15, кв. 9. biblioteka.mishutino@yandex.ru	(496) 548-36-10	с 10.00 до 19.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: воскресенье, понедельник

В Библиотеке устанавливаются общие нерабочие праздничные дни
31 декабря,1,2,3 января – Новогодние каникулы;
7 января – Рождество Христово;
23 февраля – День защитника Отечества;
8 марта – Международный женский день;
Пасха – (дата ежегодно уточняется);
1 мая – Праздник Весны и Труда;
9 мая – День Победы;
12 июня – День России;
4 ноября – День народного единства.

Последний четверг каждого месяца – санитарный день.

На летнее время в период с 1 июня по 1 сентября приказом директора устанавливается общий выходной день – воскресенье и дополнительный санитарный день в первый четверг месяца.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

Блок-схема организации библиотечно-информационного обслуживания населения