

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
Муниципальным казённым учреждением культуры
«Централизованная библиотечная система Мамско-Чуйского района -
Центральная районная библиотека»
в организации библиотечно-информационного, музейного и экскурсионного
обслуживания населения на территории
муниципального образования Мамско-Чуйского района.**

I. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной функции

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «организация библиотечно-информационного, музейного и экскурсионного обслуживания населения» на территории муниципального образования Мамско-Чуйского района (далее Регламент) разработан в целях повышения требований к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги в организации муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Мамско-Чуйского района – Центральная районная библиотека» (далее МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ»).

Регламент регулирует общественные отношения по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного, музейного и экскурсионного обслуживания населения», устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, порядок обжалования решений и действий (бездействий) МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу.

1.2. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

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

- **библиотекарь** – штатный сотрудник библиотеки;

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

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

- **документ** – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

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

- **муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления** - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего

муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального учреждения культуры "ЦБС Мамско-Чуйского района - ЦРБ";

- **оцифровка** – измерение каких-либо величин и перевод полученных значений в цифровую форму;

- **редкая книга:**

1) издание, сохранившееся в относительно малом количестве экземпляров и обладающее определенной ценностью;

2) экземпляр издания, обладающий неповторимыми приметами, отличающими его от остального тиража издания, – подносной, именной, раскрашенный от руки, снабженный автографом писателя, читательскими заметками, интересным в историческом или мемуарном отношении экслибрисом, особо переплетенный, имеющий дополнительные вложения и т. п.;

- **электронное издание** – электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения.

- **Муниципальное казённое учреждение** - учреждение, учредителем которого является Администрация Мамско-Чуйского района.

- **бюджетные услуги в области культуры** – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению Мамско-Чуйского района (далее – пользователи услуг).

- **пользователи услуг** – население Мамско-Чуйского района (жители поселков), имеющие желание и возможность посещать (посещающие) библиотеки ЦДБ и ЦРБ и филиалы с целью информационно-библиографического обслуживания, духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

- **организация библиотечного обслуживания** – выдача документов, периодических изданий, выполнение справок, индивидуальное, групповое информирование, проведение культурно – массовых акций, мероприятий, организация конференций, литературных гостиных, литературно-музыкальных композиций, презентаций, бесед, громких чтений, книжных выставок.

- **музей** – некоммерческое учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;

- **музейная коллекция** – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными, вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам;

- **музейная экспозиция** – демонстрация музейных предметов, организованных, объясненных и размещенных в соответствии с разработанной музеем научной концепцией и совместными принципами архитектурно-художественного решения;

- **музейный предмет** – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление;

- **музейный фонд** – совокупность постоянно находящихся на территории Мамско-Чуйского района музейных предметов и музейных коллекций;

- **музейный экспонат** – предмет, выставляемый для обозрения в музее, на выставке;

- **экскурсия** – коллективное посещение музея с целью ознакомления и просвещения;

- **выставка – показ**, цель которого состоит в удовлетворении потребностей посетителей и достижения психологического воздействия на посетителей через передачу им информации.

2. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.

МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ» осуществляет Муниципальную услугу в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конституция Российской Федерации;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ (ред. от 27.12.2009) «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» № 419-ФЗ, от 01.12.2014 года
- Закон «О библиотечном деле в Иркутской области» № 46-оз от 18.07.2008 года;
- Федеральный закон РФ № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации» от 26.05.1996 года;
- Федеральный закон РФ № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 года;
- Закон Иркутской Области «О музейном деле в Иркутской области»;
- «Инструкция по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
- Методические рекомендации «Учет и проверка наличия музейных ценностей»;
- «Единые правила организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»
- Устав МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ»;
- Положение о Муниципальном казенном учреждении культуры «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ»;
- Настоящий Административный Регламент.

3. Описание заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги

Заявителями, имеющими право на получение Муниципальной услуги, могут являться:

- граждане Российской Федерации, находящиеся на территории Муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области;
- юридические и физические лица, каждый житель Муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области;
- юридические лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами.

Пользователи библиотек имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через передвижные формы обслуживания.

При проведении мероприятий отдел музейных фондов предоставляет населению информацию с указанием места проведения мероприятия, времени проведения мероприятия, программы мероприятия через объявления и пригласительные билеты.

Порядок получения муниципальной услуги музея:

- во время посещения музея посетителю необходимо приобрести входной билет;
- для проведения экскурсии посетитель приобретает билет. Экскурсионное обслуживание проводится группе посетителей музея в количестве не менее 5 человек. Для

посетителей, не проживающих на территории Мамско-Чуйского района, количество человек для экскурсионного обслуживания не ограничено. Время проведения экскурсии по одному залу - 30 минут;

- стоимость входного билета, билета на экскурсионное обслуживание утверждается администрацией района;

- утвержденный прейскурант цен вывешивается при входе в зал.

Посетителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на получение услуги;

- нахождение посетителя (пользователя) в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информационное сопровождение порядка и правил предоставления услуг должно быть доступно населению Мамско-Чуйского района.

1. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

3. Информирование граждан осуществляется посредством: размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации.

4. Публикации настоящего Административного регламента в средствах массовой информации.

5. Размещение информации о муниципальном казённом учреждении культуры, о предоставлении муниципальной услуги в организации МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ» в средствах массовой информации, на информационных стендах (уголках читателей), размещаемых в МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ», филиалах, отделах.

6. Информационное сопровождение обеспечивается за счет тематических публикаций, информационных списков, информационных бюллетеней, дайджестов, буклетов, информационных витрин, книжных выставок.

7. В МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ», филиалах, отделах размещаются информационные стенды, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к пользователю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Административный регламент.

8. Пользователи услуги – жители Мамско-Чуйского района – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей их компетентный выбор.

9. Жители Мамско-Чуйского района вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых работниками муниципального казённого учреждения культуры «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ».

10. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Информация о порядке исполнения муниципальной услуги выдается:

- непосредственно в библиотеках, отделах;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в сети Интернет на официальном сайте Администрации муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области (<http://mchr.irkobl.ru>), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Информация о порядке исполнения муниципальной услуги содержит:

- выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;
- текст настоящего административного регламента;
- перечни документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес официального Интернет сайта Администрации муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области, в которых заявители могут получить документы, необходимые для исполнения муниципальной услуги;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

По вопросам исполнения муниципальной услуги специалистами библиотек, отделов предоставляются консультации.

Консультации предоставляются по вопросам:

- перечня документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- источника получения документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение).

Консультации предоставляются при личном обращении, посредством официального Интернет сайта Администрации муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области, электронной почты, по телефону.

Требования к работе музея:

- в музее имеется один минералогический экспозиционный зал, три выставочных краеведческих зала;
- в музее имеется административный кабинет, компьютерное рабочее место для сотрудников, телефон, оборудованное хранилище для фондов.

«Краеведческий музей» для осуществления своей деятельности должен иметь:

- должностные инструкции;
- инструкцию по охране труда, инструкцию по пожарной безопасности;
- инструкцию по электробезопасности.

В зимнее время прилегающая к музею территория должна быть очищена от снега, льда и мусора, в летнее время территория музея должна быть подметена. В музее запрещено курение, распитие спиртных напитков.

Согласно «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР» в помещении музея необходимо соблюдать температурно-влажностный и световой режимы.

- В помещении музея вывешены таблички с указанием номеров телефонов вызова экстренных служб, план (схема) эвакуации людей в случае чрезвычайной ситуации;
- При возникновении чрезвычайной ситуации в первую очередь обеспечивается эвакуация детей, людей пожилого возраста и остальных посетителей;
- Все сотрудники музея обязательно проходят подробный инструктаж по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных

ситуациях;

- Сотрудники «Краеведческого музея» должны по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений;

- Сотрудники «Краеведческого музея» должны принимать посетителей музея при наличии билетов;

- Сотрудники «Краеведческого музея» обязаны предоставлять информацию о режиме работы и действующих тарифов по телефонному обращению.

Консультации, предоставление справок и прием граждан осуществляется в соответствии со следующим графиком:

Режим работы:

МКУК "ЦБС Мамско-Чуйского района - ЦРБ": п. Мама, ул. Володарского, 21

День недели	Время приема
Понедельник	09.00 – 19.00 (обед 14-00 – 15-00)
Вторник	10.00 – 19.00 (обед 14-00 – 15-00)
Среда	10.00 – 19.00 (обед 14-00 – 15-00)
Четверг	10.00 – 19.00 (обед 14-00 – 15-00)
Пятница	10.00 – 19.00 (обед 14-00 – 15-00), (последний день месяца – санитарный день)
Суббота	выходной
Воскресенье	10.00 – 18.00 (обед 13-00 – 14-00)

Библиотека-филиал № 2 п. Витимский: 666830, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Витимский, ул. Советская, 11 .

День недели	Время приема
Понедельник	С 14-00 до 18-00 без перерыва
Вторник	
Среда	
Четверг	
Пятница	14.00 – 16.00 последний день месяца – санитарный день
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

Библиотека-филиал № 3 п. Мусковит: 666832, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Мусковит, ул. Ленина, 23.

День недели	Время приема
Понедельник	С 14-00 до 18-00 без перерыва
Вторник	
Среда	
Четверг	
Пятница	14.00 – 16.00 последний день месяца – санитарный день
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

Библиотека-филиал № 6 п. Луговский: 666801, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Луговский, ул. Школьная, 1.

День недели	Время приема
Понедельник	С 14-00 до 18-00
Вторник	С 14-00 до 18-00 последний день месяца – санитарный день
Среда	
Четверг	
Пятница	
Суббота	С 14-00 до 16-00
Суббота	Выходной
Воскресенье	выходной

Библиотека-филиал № 9 п. Колотовка 666833, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Колотовка, ул. Советская, 1.

День недели	Время приема
Понедельник	С 14-00 до 18-00 без перерыва
Вторник	
Среда	
Четверг	
Пятница	14.00 – 16.00 последний день месяца – санитарный день

Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

Информационно-издательский отдел редакция газеты «Мамский горняк» 666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Мама, ул. Советская, 25.

День недели	Время приема
Понедельник	С 8-00 до 17-00 (обед 12-00 – 13-00)
Вторник	
Среда	
Четверг	
Пятница	8.00 – 12.00
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

Отдел музейных фондов 666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Мама, ул. Советская, 27 «а».

День недели	Время приема
Понедельник	С 8-00 до 17-00 (обед 12-00 – 13-00)
Вторник	
Среда	
Четверг	
Пятница	
Суббота	С 8-00 до 16-00 (обед 12-00 – 13-00)
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

5.Способы получения информации о местах нахождения, графиках работы учреждения МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ».

1. Информации о местах нахождения и графиках работы учреждения МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ» и филиалах можно получить:

- в Муниципальном казенном учреждении культуры «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ» и непосредственно в филиалах, отделах;
- с использованием средств телефонной связи, сотовой связи, интернет;
- публикации в средствах массовой информации, на сайте, информационных стендах в помещении;

2. Информация о местах нахождения и графиках работы сообщается по номерам телефонов.

**Информация о местах нахождения
МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ»:**

Центральная районная библиотека: 666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Мама, ул. Володарского, 21

Центральная детская библиотека: 666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Мама, ул. Володарского, 21

- Информационно-издательский отдел редакция газеты «Мамский горняк» 666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Мама, ул. Советская, 25.

- Отдел музейных фондов: 666811, Иркутская область, Мамско – Чуйский р-н, п. Мама, ул. Советская, 27 «а»

Контактный телефон: 8 (39569) 2-18-95, 2-11-17

**Информация об адресах филиалов
МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ»:**

- Библиотека-филиал № 2 п. Витимский: 666830, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Витимский, ул. Советская, 11 . библиотекарь №2 Благова А. Э.

- Библиотека-филиал № 3 п. Мусковит: 666832, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Мусковит, ул. Ленина, 23. библиотекарь №3 Шестакова Л. Г.

- Библиотека-филиал № 6 п. Луговский: 666801, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Луговский, ул. Школьная, 1. Библиотекарь №6 Комплектова О.Н.

- Библиотека-филиал № 9 п. Колотовка 666833, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Колотовка, ул. Советская, 1. библиотекарь №9 Андреева Е. В.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Общие положения

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу в организации библиотечно-информационного обслуживания населения, предоставляемую населению Мамско-Чуйского района муниципальным казенным учреждением культуры «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ».

**2. Муниципальную услугу в организации библиотечно-информационного
обслуживания населения осуществляют:**

Центральная районная библиотека: 666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Мама, ул. Володарского, 21

- Центральная детская библиотека: 666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Мама, ул. Володарского, 21

- Библиотека-филиал № 2 п. Витимский: 666830, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Витимский, ул. Советская, 11 .

- Библиотека-филиал № 3 п. Мусковит: 666832, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Мусковит, ул. Ленина, 23.

- Библиотека-филиал № 6 п. Луговский: 666801, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Луговский, ул. Школьная, 1.

- Библиотека-филиал № 9 п. Колотовка 666833, Иркутская область, Мамско-Чуйский р-н, п. Колотовка, ул. Советская, 1.

- Информационно-издательский отдел редакция газеты «Мамский горняк» 666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Мама, ул. Советская, 25.

- Отдел музейных фондов: 666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Мама, ул. Советская, 27 «а».

3. Результат предоставления муниципальной услуги

1. Конечным результатом предоставления Муниципальной услуги могут являться:
 - организация библиотечно-информационного обслуживания населения,
 - успешное функционирование библиотек Муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области,
 - развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности общедоступных муниципальных библиотек,
 - проведение массовых мероприятий,
 - оформление информационных витрин, книжных выставок,
 - музейное, экскурсионное обслуживание

4. Сроки ожидания при предоставлении муниципальной услуги

1. Максимальное время ожидания при обращении для предоставления Муниципальной услуги не должно превышать 30 дней.
2. Максимальное время ожидания для получения консультации не должно превышать 30 минут.

5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- Правовыми основаниями для предоставления Муниципальной услуги являются:
- Конституция Российской Федерации ст. 44;
 - Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
 - Основы законодательства РФ о культуре: Закон N 3612-1 от 9 октября 1992 года ст. 40;
 - Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ (ред. от 27.12.2009) «О библиотечном деле»;
 - Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» № 419-ФЗ, от 01.12.2014 года
 - Закон «О библиотечном деле в Иркутской области» № 46-оз от 18.07.2008 года,
 - Устав МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ»;
 - Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации.

6. Порядок информирования о стандарте предоставления муниципальной услуги.

1. Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги выдается:
 - в Муниципальном казённом учреждении культуры «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ», и непосредственно в филиалах, отделах:
 - с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;
 - через публикацию в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов, дайджестов, информационных бюллетеней, указателей и т.д.).
2. Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-

телекоммуникационных сетях общего пользования, публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например; афишах, брошюрах, буклетах, дайджестах, информационных бюллетенях, указателях и т.д.).

3. Размещается на информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления Муниципальной услуги путем извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги;

4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ», в который позвонил пользователь, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

6. Заявители, обратившиеся за предоставлением услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

- о порядке предоставления Муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

7. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

7.1. В предоставлении Муниципальной услуги может быть отказано на следующих основаниях:

- если пользователями не соблюдаются Правила пользования библиотеками, музеем
- если пользователь причинил ущерб библиотеке, музею (порча книг, газет, журналов, экспонатов, утеря книг, хищение книг).
- если пользователь услуги находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

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

8. Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги

1. Муниципальная услуга может быть платной (ИЦОД, ДКЦ, ИЦ) или свободной.

2. Предоставление муниципальной услуги в организации библиотечно-информационного и музейного обслуживания населения осуществляется в соответствии с социальными и коммерческими заказами от населения.

3. Оплата услуг в сфере библиотечного и музейного обслуживания пользователей определяется Положением о платных услугах, утверждаемым руководителем учреждения и согласованным с администрацией Мамско-Чуйского района.

9. Требование к оборудованию мест оказания муниципальной услуги

1. Прием граждан для оказания Муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ», указанному в пункте 4 настоящего Административного регламента.

2. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны:

- соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам;
- быть обеспечены коммунальными услугами,
- быть оснащены средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации,
- быть оснащены материально-техническим оборудованием для организации библиотечно-информационного обслуживания населения,
- иметь наличие книжного фонда,
- иметь периодические издания,
- иметь орг. технику.

3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

4. Для ожидания гражданам отводится специальное место, оборудованное стульями.

5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

6. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

7. В сфере библиотечной деятельности обеспечивается создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности библиотек в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в библиотеки и выхода из них;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала библиотеки;
- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;
- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях, зрительной информации звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифлопереводчика;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении

формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи» (зарегистрирован Минюстом России 21 июля 2015 г. № 38115);

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;
- оснащение при строительстве и реконструкции зданий, в которых размещаются библиотеки, грузовым лифтом, используемым для перевозки инвалидов;
- оборудование в районе входа в здание зоны для отдыха инвалидов на колясках;
- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, буфет, читальные, выставочные (экспозиционные) залы и помещения, лифтовые холлы;
- доступность звуковой информации для посетителей, использующих слуховые аппараты, путем оборудования залов обслуживания посетителей библиотек индукционной системой.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

8. В сфере музейного и экскурсионного обслуживания населения обеспечивается создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности библиотек в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- организация специальных выставок для инвалидов в качестве дополнения к основной экспозиции;
- размещение элементов управления интерактивными экспонатами на высоте от 45 см до 100 см от пола для возможности управления ими инвалидами, использующими кресла-коляски;
- дублирование субтитрами голосовой информации, сопровождающей видеоматериалы экспозиции на мониторах;
- использование комбинированного (местного и общего) освещения при подсветке экспонатов;
- наличие в каждом разделе композиции не менее 4 экспонатов (или их эквивалентов), доступных для тактильного восприятия инвалидами по зрению;
- наличие этикеток к ключевым экспонатам экспозиции, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля, и рельефно-графических изображений ключевых экспонатов экспозиции, доступ к которым закрыт;
- проведение экскурсий специалистами музея, прошедшими специальное обучение (инструктирование) по вопросам, связанным с особенностями предоставления услуг инвалидам, для групп с рекомендуемой численностью:

8 - 10 человек - для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата;

до 20 человек - для лиц с нарушением ментального развития и эмоционального реагирования (при двух сопровождающих);

до 10 человек - для лиц с нарушениями слуха (при участии переводчика русского жестового языка);

до 10 человек - для слабовидящих;

до 5 человек - для тотально слепых;

до 3 человек - для слепоглухих (при сопровождающем на каждого инвалидов)

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, порядок ее определения

1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяется в обеспечении расширения кругозора пользователя, в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, содействует отвлечению от трудных жизненных ситуаций и преодолению стрессовых ситуаций, снижение негативных проявлений в обществе; развитию творческого потенциала пользователя, повышению творческой активности пользователя, всестороннего духовного развития детей и подростков.

Оказание услуг населению МКУК «ЦБС Мамско-Чуйского района – ЦРБ» и филиалов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Качество муниципальной услуги, связанное с организацией библиотечно-информационного обслуживания населения: отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия, для этого каждая библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

ЦРБ, ЦДБ, ИЦОД, ДКЦ, отдел музейных фондов, филиалы библиотеки имеют следующие технические оснащения:

- 1) читальные залы:
- 2) абонементы:
- 3) компьютерные залы:
 - а) световое оборудование;
 - б) книжный фонд;
 - в) информационные витрины;
 - г) орг. техника;
 - д) периодические издания;
- 2) в фойе:
 - а) систему освещения;
 - б) теплоцентраль;
 - в) информационные витрины;
 - г) книжные выставки;
- 3) технические помещения:
 - а) компьютеры;
 - б) ксерокс;
 - в) принтер;
 - г) блоки бесперебойного питания;
 - д) сканер;
 - е) видеопроектор;
 - ж) музыкальный центр;
 - з) цифровой фотоаппарат;
 - и) щиты управления электроснабжением;
- 4) и иное оснащение в зависимости от вида деятельности библиотек.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

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

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем привлечения различных форм и методов библиотечно-информационного обслуживания.

Качество образования работников библиотек должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками знаний при помощи специализированной литературы, совещаний, семинаров, курсов повышения квалификации.

11. Критерии оценки качества библиотечно-информационного, 12. музейного и экскурсионного обслуживания населения:

1. Критериями оценки качества библиотечно-информационного, музейного и экскурсионного обслуживания населения являются:

1.1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

1.2) результативность предоставления организации обслуживания населения по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений пользователей и опрос населения.

2. Качественное предоставление муниципальной услуги в организации библиотечно-информационного, музейного и экскурсионного обслуживания населения характеризуют:

2.1) комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность библиотечно-информационного музейного и экскурсионного, обслуживания

2.2) Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный пользователем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

3. Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугой, различных групп пользователей услуг.

3.1) создание условий для развития личности пользователей Мамско-Чуйского района;

3.2) оптимальность использования ресурсов библиотечно-информационного, музейного и экскурсионного обслуживания населения

3.3) удовлетворенность пользователей Мамско-Чуйского района предоставлением муниципальной услуги.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ.

Описание последовательности административных действий при исполнении муниципальной услуги по организации библиотечно-информационного, музейного и экскурсионного обслуживания населения следующее.

3.1. Необходимым условием исполнения муниципальной услуги является обеспечение деятельности библиотек муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области.

3.2. Библиотекари, зав. отделами контролируют сохранность и эффективное использование библиотечных фондов. Библиотечные фонды являются собственностью администрации муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области в лице КУМИ, отражаются на балансе МКУК "ЦБС Мамско-Чуйского района - ЦРБ" и администрации муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области в лице КУМИ. Библиотечные фонды организуются каталогизацией фондов, комплектованием новыми книгами, сохранением и пополнением фонда периодических изданий, учетом и

сверкой с каталогами, очищением фондов от устаревших и ветхих изданий. Учет и хранение документов фондов муниципальных библиотек осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Изъятие и (или) иное отчуждение библиотечных фондов производится в случаях и порядке, предусмотренным действующим законодательством.

3.3. Библиотеки формируют, хранят и предоставляют пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области.

3.4. В библиотеках должны быть организованы читальные залы или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документом, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

3.5. Граждане становятся пользователями муниципальной библиотеки при ее посещении после предъявления библиотекарю документов, удостоверяющих их 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).

За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители (поручительство от родителей).

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

3.6. В библиотеках пользователи имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке, как государственном языке Российской Федерации.

Библиотеки предоставляют пользователям спектр библиотечных, информационных, коммуникативных и сервисных услуг:

- информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища, ИЦОД, ДКЦ, информационно-издательского отдела газеты «Мамский горняк», отделе музейных фондов;
- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- пользование документами в электронном виде;
- получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- доступ к банку данных сценического материала;
- организация экскурсий по библиотекам, музею;
- предоставление во временное пользование аудио – и визуальных материалов, CD, DVD;

3.7. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания следующая:

Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

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

- обслуживает пользователя в читальном зале, на абонементе, ИЦОД, ДКЦ, ИЦ;
- производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов;

проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

обслуживает пользователя на абонементе, в читальном зале: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;

осуществляет выдачу документов из основного книгохранилища;

обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу;

обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

обслуживает пользователя в ИЦОД, ДКЦ, ИЦ;

3.8. В муниципальных общедоступных библиотеках все жители муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

Во временное пользование сроком до 30 дней пользователям муниципальной услуги по библиотечно-информационному обслуживанию бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг, и документов из читального зала. Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, конкретную информацию.

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

Действия по библиотечному обслуживанию производятся в сроки, определенные постановлением Министерства труда и социального развития от 3 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками библиотек, библиотекарями, работниками информационно-издательского отдела газеты «Мамский горняк», отделом музейных фондов осуществляет должностное лицо – директор МКУК "ЦБС Мамско-Чуйского района - ЦРБ" (далее – директор).

Текущий контроль осуществляется путем проведения директором, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работником библиотеки положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов исполнения муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов исполнения муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников библиотек.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и

внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления муниципальной услуги).

V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействий работников органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, путем обращения к главе администрации муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области – в досудебном порядке, или в Мамско-Чуйский районный суд Иркутской области в судебном порядке. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, возможно только в судебном порядке.

Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) по почте.

Также потребители результатов предоставления муниципальной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и должностных лиц, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

по номерам телефонов, содержащихся в приложении к настоящему административному регламенту;

на официальном Интернет сайте Администрации муниципального образования Мамско-Чуйского района Иркутской области.

Обращения, содержащие обжалование действий (бездействий) конкретных специалистов библиотек, не могут направляться этим специалистам для рассмотрения и ответа.

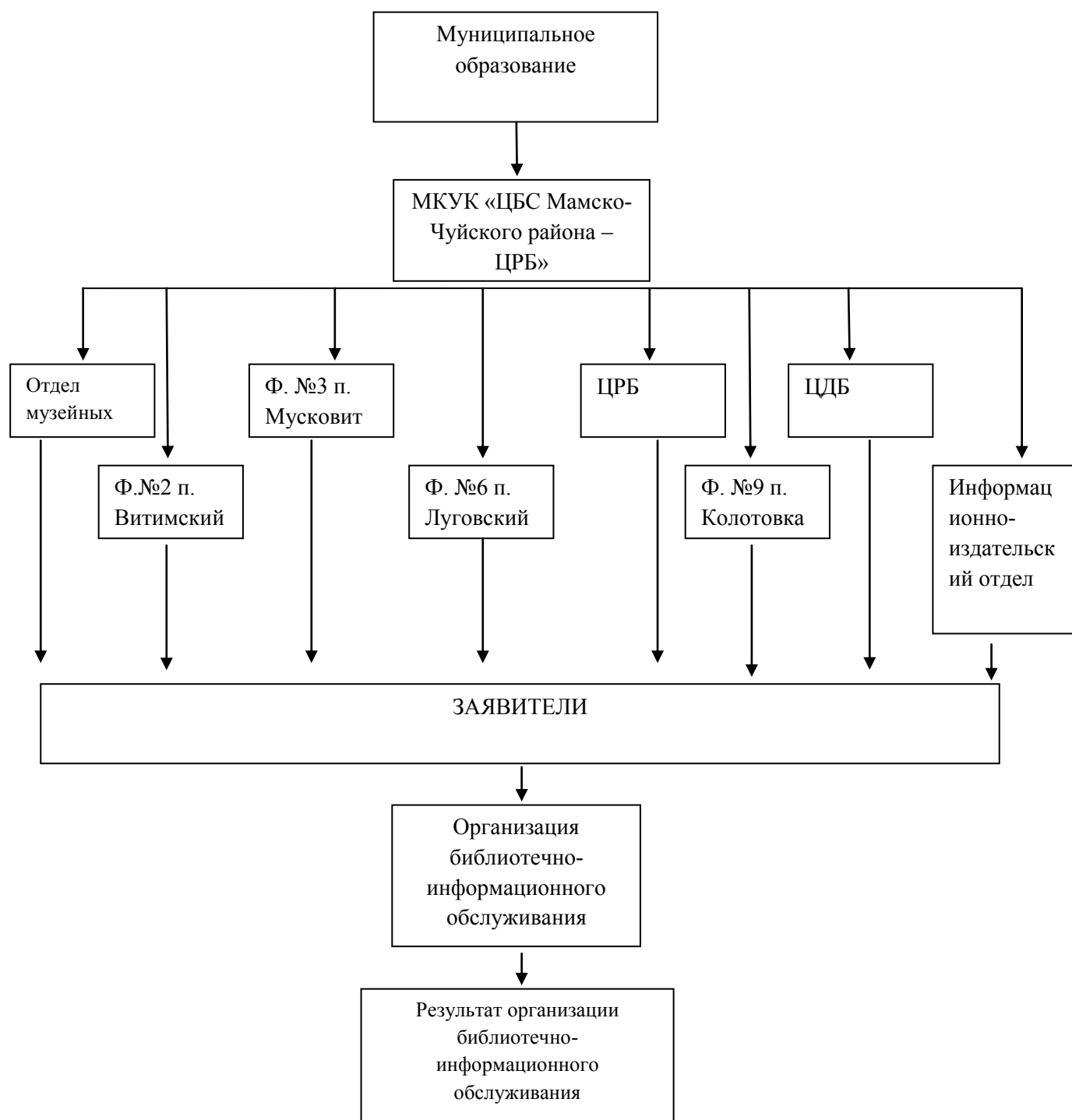
В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, специалист библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в библиотеку. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Потребитель результатов предоставления муниципальной услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию, либо то и другое одновременно.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
муниципальным казённым учреждением культуры
«Централизованная библиотечная система
Мамско-Чуйского района - Центральная районная
библиотека» «Организация библиотечно-информационного,
музейного и экскурсионного обслуживания населения
на территории МО Мамско-Чуйского района»

БЛОК-СХЕМА

**Последовательности действий предоставления муниципальной услуги в
организации библиотечно-информационного обслуживания населения**



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
муниципальным казённым учреждением культуры
«Централизованная библиотечная система
Мамско-Чуйского района - Центральная районная
библиотека» «Организация библиотечно-информационного,
музейного и экскурсионного обслуживания населения
на территории МО Мамско-Чуйского района»

Форма жалобы

_____ (наименование должностного лица, которому адресована
жалоба)

_____ (ФИО заявителя, представителя)

Жалоба _____
на решение, действие (бездействие)
Я,

_____,
(ФИО заявителя, наименование организации), адрес, местонахождения организации:

_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира, офис), адрес эл. почты

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на решение, действие (бездействие), _____
(должность ФИО специалиста)

(существо обжалуемого решения действие (бездействие), основания по которым обжалуется решение, действие (бездействие),
требования заявителя)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы

1. _____
2. _____

ФИО _____

Дата выдачи _____

Контактный телефон _____

подпись

Дата