

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения городского округа Звенигород; комплектованию и обеспечению сохранности библиотечных фондов библиотек; оказанию консультативной и методической помощи библиотекарям библиотек городского округа Звенигород (далее – административный регламент).

Административный регламент определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания посетителей библиотеки.

В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

- Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;
- 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);
- Библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания (уточняющая справка);
- Библиографический список – упорядоченное множество библиографических записей;

- Выдача документа (копии документа) – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя на всех видах носителей информации из фонда библиотеки, из электронных информационных систем;

- Выполнение информационного запроса - в настоящем регламенте включает:

Выдача документа из библиотечного фонда по требованию;

Выдача копии документа (печатной, электронной) в части, не касающейся авторских прав;

Выполнение библиографической справки (тематической, фактографической, адресной, уточняющей);

Консультации, в части обучения информационной культуре пользователя - 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;

- Муниципальное учреждение культуры «Звенигородская Централизованная библиотечная система» — единое библиотечное учреждение, функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда, штата и объединяющее структурные подразделения:

1. Центральная городская библиотека. Адрес: г.о. Звенигород, ул. Почтовая, д. 16/7
2. Детская библиотека. Адрес: г.о. Звенигород, ул. Почтовая, д. 16/7
3. Городская библиотека (филиал В.Посад). Адрес: г.о. Звенигород, ул. Калинина, д.45

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

- Электронный читательский билет - документ, оформляемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о посещении библиотеки, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

- Пользователь библиотеки – физическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

1.2. Муниципальная услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки, по комплектованию и обеспечению сохранности библиотечных фондов библиотек; оказанию консультативной и методической помощи библиотекарям предоставляется администрацией городского округа Звенигород Московской области, являющегося Учредителем Муниципального учреждения культуры «Звенигородская Централизованная библиотечная система». Непосредственное оказание услуги предоставляется библиотеками структурными подразделениями муниципального учреждения культуры «Звенигородская Централизованная библиотечная система» (далее – МУК «Звенигородская ЦБС») во взаимодействии с Сектором по социальным вопросам администрации городского округа

Звенигород Московской области. Головной библиотекой МУК «Звенигородская ЦБС» является Центральная городская библиотека

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством, в том числе:

- с Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г.;
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 19.05.1995 № 82 «Об общественных объединениях»;
- Федеральным законом от 13.03.1995 № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «Об персональных данных»;
- Распоряжением Правительства РФ от 19.10.1999 № 1683 «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»;
- Уставом МУК «Звенигородская ЦБС»;
- Локальными актами МУК «Звенигородская ЦБС» регламентирующими библиотечную деятельность;
- Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Звенигород.

1.4. Результат предоставления муниципальной услуги:

- удовлетворение информационных запросов читателей;
- выдача документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;
- предоставление доступа к документу, вне зависимости от его содержания и формы хранения;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного документа (заполненное требование, список). Требование должно содержать следующие данные: Полочный индекс ББК, Авторский знак, Автор, Заглавие, Место издания, Издательство, Год издания, источник публикации (для статей); Библиографические записи в списке должны соответствовать действующим ГОСТам;

- предоставление библиографической информации;
- обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом – алгоритм поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списков литературы в соответствии с требованием ГОСТов и т.п.;
- предоставление консультативной и методической помощи библиотекарям филиалов;
- проведение общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий;
- формирование единого фонда МУК «Звенигородская ЦБС» единого электронного каталога библиотек библиотечной сети;
- учёт библиотечного фонда;
- обработка изданий;
- организация и ведение электронных каталогов;
- изучение состава и использования единого фонда.

1.5. Потребителями услуги могут быть юридические или физические лица, каждый житель городского округа Звенигород независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства могут получить услугу в МУК «Звенигородская ЦБС» в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и (или) с ограниченными физическими возможностями, имеют право получать документы из фондов общедоступной библиотеки через вне стационарные формы обслуживания.

1.6. Ответственным за качество предоставления муниципальной услуги является директор МУК «Звенигородская ЦБС».

1.7. Муниципальная услуга Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки предоставляется бесплатно.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

2.1.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно МУК «Звенигородской ЦБС»;
- в сети Интернет на официальном сайте учреждения <http://www.bookwill.ru> - на сайте городского округа Звенигород;
- в социальных сетях Интернет.
- муниципальная услуга предоставляется по адресу:

город Звенигород, улица Почтовая, дом 16/7 - Центральная городская библиотека, Детская библиотека;

город Звенигород, улица Калинина, дом 45 - Городская библиотека (филиал В.Посад);

- муниципальная услуга предоставляется ежедневно, кроме воскресенья, понедельника с 10:00 до 19:00 часов, в предвыходные и предпраздничные дни до 18:00 часов, санитарный день – последний четверг каждого месяца

Информирование о правилах предоставления услуги осуществляется специалистами МУК «Звенигородская ЦБС» в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной почты, посредством размещения в сети Интернет на сайте учреждения, изданий информационных материалов (брошюр, буклетов, афиш и т.д.), размещения информации на стендах.

2.1.2. Номера телефонов для справок:

Сектор социальной сферы администрации городского округа Звенигород Московской области: 8-496-597-12-80

Директор МУК «Звенигородская ЦБС» 8-(495) 597-10-07; bibl-zv@mail.ru

Центральная городская библиотека 8-498-697-41-62

Детская библиотека 8-498-697-41-25

Городская библиотека (филиал В.Посад) 8-498-697-44-36

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, должностные лица и специалисты МУК «Звенигородская ЦБС» информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами МУК «Звенигородская ЦБС» при личном обращении и посредством телефонной связи, электронной почты. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- поиску и выбору источников информации;
- составу фонда МУК «Звенигородская ЦБС» и наличию конкретных документов;
- возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек сети;
- правилам пользования документами в электронном виде;
- порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.2. Сроки исполнения предоставления муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные настоящим административным регламентом:

2.2.2. Время ожидания оказания услуги в библиотеках МУК «Звенигородская ЦБС» не превышает 15 минут с момента получения специалистами ответственными за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя, которое оформлено в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

2.2.3. Срок выполнения заявки с момента подачи заявки:

- 15 рабочих дней – при дополнительном библиографическом поиске.

Требования к порядку исполнения муниципальной услуги: Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки

Запись читателя в библиотеку:

- просмотреть документы читателя (паспорт), проверить наличие учетно-регистрационной карточки читателя – 1 мин.;
- заполнить формуляр читателя, учетно-регистрационную карточку, читательский билет – 2 мин.;
- ознакомить читателя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д. – 4 мин.;

2. Перерегистрация читателя:

- найти формуляр (регистрационную карточку) читателя, внести изменения в них и в читательский билет (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации), тетрадь учета читателей – 3 мин.

Обслуживание пользователей осуществляется в порядке очереди. Вне очереди обслуживаются ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, беременные женщины, люди с ограниченными возможностями.

3. Обслуживание читателей в читальном зале:

- провести консультацию, беседу с читателем у каталога, картотек, книжных полок, проинформировать читателя о новых поступлениях – 6 мин.;
- подобрать документ в подсобном фонде читального зала, принести на кафедру выдачи:

по требованию читателя – 2 мин.;

по устному запросу – 5 мин.;

по определенной теме – 4 мин.

статистические данные за день (дневник) – 5 мин.

Работа с фондом осуществляется регулярно по мере поступления новых экземпляров и работе по списанию ветхого и дублетного фонда.

Оформление выставок осуществляется в соответствии с утвержденным на год планом работы учреждения.

4. Обслуживание читателей на абонементе:

- принять документ от читателя;
- сделать отметку о приеме, проверить наличие страниц, вложить книжный формуляр, поиск по электронному читательскому билету – 4 мин.;
- подобрать документ по запросу читателя – 3 мин.;
- проверить наличие страниц – 3 мин.;
- найти формуляр читателя, выдать документ читателю, указать срок возврата, оформить электронную выдачу – 3 мин.;
- провести беседу с читателем, проинформировать о новых поступлениях – 4 мин.;
- выполнение справок на абонементе – 3-7 мин.;
- Заполнение тетради отказов – 2 мин.;
- Статистические данные за день (дневник библиотеки) – 5 мин.

Работа с фондом осуществляется регулярно по мере поступления новых экземпляров и работе по списанию ветхого и дублетного фонда.

Оформление выставок осуществляется в соответствии с утвержденным на год планом работы учреждения.

5. Справочно-библиографическое обслуживание:

- принять библиографический запрос, уточнить тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов – 2 мин.;
- выполнение тематической справки по одному источнику - 10 мин.;
- выполнение адресно-библиографической справки по одному источнику - 8 мин.;
- выполнение фактографической справки по одному источнику: - 15 мин.;
- выполнение уточняющей справки по одному источнику -10-15 мин.;
- одна консультация у справочно-библиографического аппарата – 5 мин.

Редактирование картотеки – 20 мин.

Обзор литературы (подбор литературы, ознакомление, составление текста): 3-6 книг – 3-6 час.

Библиографические списки литературы: 1 книга – 2 мин.

Аналитическая роспись статей: 1 статья – 7 мин.

6. Консультация по справочно-библиографическому аппарату - 5 мин.

7. Библиографическое информирование (один абонент):

- уточнить тему, согласовать источники информации, виды документов-5 мин.;
- составить регистрационную карточку - 3 мин.;
- подобрать документы для информации: письменно. Количество изданий от 1-5 - 15 мин.;
- подобрать документы для информации: устно. Количество изданий от 1 - 5 – 13 мин.

8. Организация общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий.

Подготовка одного массового мероприятия:

Читательская конференция – 94 час.;

Литературно-художественный вечер, вечер отраслевой книги, диспут- 64 час.;

Вечер вопросов и ответов, устный журнал – 50 час.;

Клуб по интересам – 50 час.;

Викторина, конкурс, игра – 75 час.;

Организация выездной одной книжной выставки (до 50 источников)-11час.

Реклама библиотеки, работа по привлечению читателей: - подготовка одного сообщения и публикации в печать, по радио, телевидению – 8 час.;

подготовка одного плаката о деятельности библиотеки (выбор темы, содержание и формы, сдача в печать) – 4 час.;

организация и проведение одной экскурсии – 1 час.;

организация и проведение «Дня информации» и др. -12 час.

Требования к порядку исполнения услуги, связанной с комплектованием и обеспечением сохранности библиотечных фондов библиотек

1. Формирование единого фонда тематико-типологического плана комплектования.

1.1. Работа с тематико-типологическим планом комплектования при отборе литературы: устанавливается тема и тип издания, которое подлежит отбору, по тематико – типологическому плану выясняется необходимость данных изданий и их экзemplярность для подразделений библиотек - 7 мин.

2. Комплектование и обработка библиотечного фонда

2.1. Просмотр книготорговых изданий и издательских планов (проспектов) выпуска литературы «Книжное обозрение»:

просмотр аннотированных планов выпуска литературы издательствами, делаются отметки о заказе -5 мин.

2.2. Составление карточек для картотеки заказанной литературы: составление описания: указывается автор, заглавие, выходные данные, номер в тематическом плане выпуска литературы издательства и бланке заказа, сделать необходимые отметки - 4 мин.

2.3. Подбор карточек для картотеки заказанной литературы: подобрать карточки по алфавиту для расстановки в картотеку заказанной литературы - 6 мин.

2.4. Оформление подписки на периодические издания: просмотреть каталоги Союзпечати, оформить заказ на подписку, подсчитать сумму стоимости подписки на периодические издания -60 мин.

2.5. Составление регистрационной карточки для картотеки периодических изданий: проставить на карточке индекс названия, год, периодичность, количество экземпляров, цену, источник поступления, отделы библиотеки, в которые передаются издания - 2мин. (одна карточка) Формирование записи в электронном каталоге учреждения – 7 мин. на одно издание.

2.6. Составление годового, квартального плана комплектования: Определяются задачи и основные мероприятия предстоящего года, рассчитывается общий бюджет рабочего времени, распределяются ассигнования на пополнение фонда по источникам - 120 мин. (одна позиция плана).

3. Учет библиотечного фонда

3.1. Прием произведений печати, поступивших с сопроводительными документами и без сопроводительных документов: принять произведения печати по сопроводительным документам (счет, накладная, акт) подобрать издания по алфавиту, сверить с сопроводительными документами, подсчитать количество и сумму стоимость. Тот же процесс происходит при приеме без сопроводительных документов, подбирается литература по алфавиту, проверяется на дублетность - 1-2 мин. (один экземпляр)

3.2. Прием и регистрационный учет журналов и газет: подобрать журналы и газеты по алфавиту, найти регистрационную карточку, отметить номер полученного издания - 1 мин. (одно название)

3.3. Подготовка данных для суммарного учета: разобрать произведения печати по видам, разделам знаний. Подсчитать количество произведений печати и записать результаты подсчета в книгу учета - 16 мин.

3.4. Исключение произведений печати из учетных документов: сверить список записями в инвентарной книге, учетном каталоге и сделать отметку о выбытии экземпляра - 7 мин. (один экземпляр)

4. Организация библиотечного каталога

4.1. Подбор карточек для расстановки в каталоги, расстановка карточек в каталоги - 9 мин.

4.2. Редактирование алфавитного каталога: проверить правильность библиографического описания, изъять ошибочно расставленные карточки. Проверить добавочные и рассылочные карточки, соответствие ссылок, шифров.

4.3. Редактирование систематического или предметного каталога: проверяется наполнение разделов каталога по содержанию - 1 мин (одна карточка)

4.4. Написание разделителей для алфавитного, систематического или предметного каталогов - 1 мин. (1 разделитель)

4.5. Расстановка разделителей в алфавитный, систематический и предметный каталог - 5 мин.

4.6. Изъятие карточек из алфавитного, систематического, предметного каталогов: изъятие карточек на исключение произведений печати - 5 мин.

5. Техническая обработка произведений печати

5.1. Наклейка листка возврата, кармашка, ярлыка, написание шифра - 4 мин.

5.2. Заполнение книжного формуляра: указать шифр, инвентарный номер произведения печати, его название, фамилию и инициалы автора, цену, год издания - 1 мин.

5.3. Подготовка к передаче произведений печати в отделы библиотеки: разобрать произведения печати по видам, подобрать в порядке инвентарных номеров, подсчитать количество изданий, поверить отметки отделов в получении изданий – 2 мин. (одно название)

Оказание консультативной и методической помощи библиотекарям библиотек - филиалов

1. Определение основных направлений деятельности МУК «Звенигородская ЦБС»

Администрация МУК «Звенигородская ЦБС» контролирует выполнение планов, принятых решений и методических рекомендаций на текущий год и на перспективу;

2. Обучение работников, привлеченных к методической работе, организации, методике и практическим навыкам;

3. Методическая помощь библиотекам-подразделениям в их практической деятельности;

4. Выезды в библиотеки – филиалы

5. Проведение консультаций для библиотекарей (индивидуальных и коллективных);

7. Проведение мероприятий по повышению квалификации библиотечных работников; участие в семинарах и конференциях МОГНБ им. Н.К. Крупской, РГДБ, МОГДБ и др.

8. Проведение обучающих семинаров и совещаний по актуальным проблемам;

9. Организация и проведение профессиональных конкурсов;

10. Анализ работы библиотек-подразделений, составление аналитических справок;

11. Планирование и составление отчетов о проделанной работе;

12. Координирование методической работы с библиотеками – методическими центрами других систем и ведомств;

13. Подготовка методических разработок в помощь работе библиотек, рекламной продукции;

14. Редактирование и дополнение текущей информацией систематической картотеки методических материалов;

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

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

1) нарушение пользователями библиотеки Правил пользования библиотекой;

2) пользователи, нарушившие Правила пользования библиотеками МУК «Звенигородская ЦБС» и причинившие ущерб библиотеке, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами

пользования библиотеками МУК «Звенигородская ЦБС» или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при утере или порче документа из фонда библиотек МУК «Звенигородская ЦБС» пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными; при невозможности замены - возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;
- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование в библиотеках МУК «Звенигородская ЦБС», пользователи переводятся на залоговое обслуживание или лишаются права пользования библиотеками МУК «Звенигородская ЦБС»;
- за утрату произведений печати и иных материалов из фондов МУК «Звенигородская ЦБС», причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых находятся несовершеннолетние.

3) отсутствие документов, требуемых настоящим административным регламентом.

2.3.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в Секторе социальной сферы городского округа Звенигород или в суде.

2.4. Требования к месту предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда.

Рабочие места специалистов библиотеки оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.4.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах учреждения как в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, так и на внешних информационных стендах.

2.4.3. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами или кафедрой для возможности оформления документов и обеспечиваются канцелярскими принадлежностями;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- первичными средствами пожаротушения.

2.4.4. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески.

2.5. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет;
- читательский формуляр;
- электронный читательский билет;
- договор залога, дающий право на получение муниципальной услуги.

3. Административные процедуры

Описание последовательности осуществления библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов оказания консультативной и методической помощи библиотекарям муниципальных библиотек.

Административная процедура осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ и муниципальными правовыми актами.

Исполнение муниципальной функции по комплектованию и обеспечению сохранности библиотечных фондов включает в себя:

- определение порядков и условий организации учета, комплектования, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечного фонда;
- утверждение муниципальных целевых программ библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов МУК «Звенигородская ЦБС», осуществление финансирования комплектования и обеспечения сохранности книжных фондов, подписки на периодические издания для библиотек МУК «Звенигородская ЦБС»
- создание условий для всеобщей доступности информации и культурных ценностей, собираемых и предоставляемых в пользование библиотеками МУК «Звенигородская ЦБС».

2.1. Распределение библиотечного фонда между библиотеками МУК «Звенигородская ЦБС», осуществляется отделом комплектования и обработки самостоятельно, в соответствии с профилем библиотек, обслуживающих читателей, а также в соответствии с методикой распределения на комплектование книжных фондов муниципальных библиотек за счет средств местного, областного бюджета и целевых поступлений из федерального бюджета.

2.2. Сохранность муниципального библиотечного фонда обеспечивается посредством учета, консервации, реставрации библиотечных фондов, разработки и внедрения системы безопасности библиотек. Под системой безопасности библиотек МУК «Звенигородская ЦБС», подразумевается весь комплекс правовых, организационно-управленческих, режимных и технических мер, направленных на качественную реализацию защиты библиотек МУК «Звенигородская ЦБС», от внешних и внутренних угроз их безопасности.

2.3. Ответственные за осуществление сохранности библиотечного фонда - заведующие структурных подразделений МУК «Звенигородская ЦБС» через:

- осуществление контроля за созданием и поддержанием нормативного режима хранения в муниципальных библиотеках городского округа Звенигород;
- обеспечение соблюдения систематического и хронологического учета муниципального библиотечного фонда, для чего организует инвентаризацию библиотечных фондов библиотек городского округа Звенигород, общий государственный статистический учет всех документов фонда по единой государственной форме отчетности 6-НК.

2.4. Продолжительность и максимальный срок выполнения действий по реализации административной процедуры определяется сроками, установленными нормативными правовыми актами и поручениями Учредителя.

3. Исполнение муниципальной функции по организации библиотечного обслуживания населения, включает в себя:

3.1. Прием и регистрация пользователей.

3.1.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеки городского округа Звенигород;

3.1.2. Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо МУК «Звенигородская ЦБС».

3.1.3. Порядок действий:

- оформление документов на право получения муниципальной услуги: запись пользователя в библиотеки МУК «Звенигородская ЦБС», оформление читательского формуляра, заполнение регистрационной карточки, специалистом МУК «Звенигородская ЦБС»,

- ознакомление с Правилами пользования МУК «Звенигородская ЦБС» и другими локальными нормативно-правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.1.4. При оформлении документов на право получения муниципальной услуги используются Правила пользования библиотеками МУК «Звенигородская ЦБС», утвержденные приказом директора.

3.1.5. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов (читательского формуляра, электронного билета читателя) на право получения муниципальной услуги.

3.2. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является регистрация пользователя в МУК «Звенигородская ЦБС».

3.2.2. Порядок действий:

- запрос в устной или письменной форме, а также самостоятельный выбор документа, находящегося в открытом доступе – для пользователей МУК «Звенигородская ЦБС»;
- выполнение специалистом МУК «Звенигородская ЦБС» запроса пользователя, осуществление выдачи документа;

3.2.3. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей осуществляются в соответствии с Правилами пользования МУК «Звенигородская ЦБС», утвержденными приказом директора.

3.2.4. Результатом административного действия является выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.2.5. Порядок действий по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий включает следующее:

Специалист отдела обслуживания, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.;

- осуществляет информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);

- обеспечение проведения мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, написание краткой аннотации, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.);

Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги путем организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий – библиотекарь соответствующего подразделения. Должностное лицо и библиотекарь выполняют работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя. Контроль над совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

3.2.6. Результатом действий является участие читателей в общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятиях.

3.3. МУК «Звенигородская ЦБС», организует и обеспечивает деятельность по обслуживанию пользователей - предоставлению спектра библиотечных, информационных, коммуникативных услуг:

- 1) информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- 2) консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- 3) временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;

- 4) получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- 5) тематический подбор документов по предварительному заказу;
- 6) организацию тематических выставок и экскурсий по библиотечным отделам;
- 7) предоставление во временное пользование аудиовизуальных материалов;
- 8) пользование другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Прейскурантом, утвержденным Советом депутатов городского округа Звенигород

3.4. Граждане имеют право доступа в библиотеку в сроки, указанные в расписании работы библиотеки.

Во временное пользование сроком до 30 дней, а в Детской библиотеке до 14 дней с правом продления на такой же срок, пользователям муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких документов. Особо ценными и редкими документами можно пользоваться только в читальном зале. Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

3.5. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию – выдача документа фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

Действия по библиотечному обслуживанию производятся в сроки:

- на оказание справочной и консультационной помощи пользователям библиотеки в поиске и выборе источника информации отводится не более 20 минут на одну услугу;
- на обслуживание одного пользователя библиотеки отводится не более 15 минут;

4. Порядок и формы контроля над предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется директором МУК «Звенигородской ЦБС».

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Пользователи МУК «Звенигородской ЦБС» могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действиях, нарушении срока выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения административного регламента, Правил пользования МУК «Звенигородской ЦБС» лично, по телефону и по электронной почте библиотеки.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставлении муниципальной услуги)

5.1. В части досудебного обжалования пользователь вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении срока, некорректном поведении, нарушении положения административного регламента лично, по телефону, по почте и по электронной почте МУК «Звенигородская ЦБС» bibl-zv@mail.ru Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Предметом обжалования могут быть действия (бездействие) и решения, нарушающие права и свободы пользователя.

Если пользователю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

5.2. В части судебного обжалования каждый пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями нарушены его права.

6. Заключение

6.1. Настоящий регламент является обязательным для МУК «Звенигородская ЦБС».

6.2. Изменения в настоящий административный регламент вносятся:

- в случае изменения законодательства Российской Федерации, Московской области и городского округа Звенигород, регулирующие исполнение муниципальной функции;
- в случае изменения структуры органа, к сфере деятельности которого относится исполнение муниципальной функции;
- на основании результатов анализа практики применения административного регламента.