

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Муниципального бюджетного учреждения Махачкалинская «Централизованная
библиотечная система»
по предоставлению муниципальной услуги
«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных».

I. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги:

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных Муниципального бюджетного учреждения Махачкалинская «ЦБС» (далее –услуга)

1.2. Наименование учреждения оказывающего услугу:

Муниципальное бюджетное учреждение Махачкалинская «Централизованная библиотечная система» (далее - МБУ «ЦБС»). За оказанием данной услуги заявитель может обратиться также в Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр г. Махачкалы» по адресу: г. Махачкала, ул. Радищева, №3, тел.: (8722) 67-93-84, E-mail: info@maumfc.ru (МАУ «МФЦ г. Махачкалы»).

1.3. Круг заявителей, которые могут обращаться за услугой:

Получателями услуги являются физические и юридические лица.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении услуг

1.4.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) органа, предоставляющего услугу

Место нахождения МБУ «ЦБС»:

Юридический адрес: 367029 Республика Дагестан, г. Махачкала, пр. Шамиля, 46.

Фактический адрес: 367029 Республика Дагестан, г. Махачкала, пр. Шамиля, 46

Режим работы Центральной библиотеки МБУ «ЦБС»:

Понедельник – суббота с 09.00 до 19.00

Выходной день – воскресенье

Телефоны для справок, консультаций – (722) 63-43-19; 63-25-82

E-mail: Cbs46@mail.ru

1.4.2. Справочные телефоны:

МБУ "ЦБС", Телефон: (88722) 63-43-19; 63-25-82

1.4.3. Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего муниципальную услугу:
www.mkala.ru,

1.5. Предоставление в электронном виде (государственной) муниципальной услуги осуществляется через портал государственных услуг Российской Федерации - (<http://www.gosuslugi.ru>) и портал государственных услуг Республики Дагестан - (<http://www.05.gosuslugi.ru>)

1.6. Оказания услуги в электронном виде будет, осуществляется согласно распоряжению Правительства Российской Федерации от 17.12.2009г. №1993-р «О первоочередных государственных и муниципальных услугах», и оказываться согласно этапам перевода их предоставления в электронном виде. В соответствии с планом развития информационного общества РФ, все государственные и муниципальные услуги будут оказываться в электронном виде к 2015году.

1.7. За оказанием данной услуги заявитель может обратиться также в Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр г. Махачкалы» по адресу, г. Махачкала, ул. Радищева, №3 тел.: +7 (8722) 67-93-84, E-mail: info@maumfc.ru (МАУ «МФЦ г. Махачкалы»).

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных МБУ «ЦБС»

2.1.1.Сокращенное наименование услуги (Если имеется):

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных МБУ «ЦБС»

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу:

Муниципальную функцию по обеспечению предоставления муниципальной услуги осуществляет Администрация МО "Город Махачкала", Управление культуры Администрации г. Махачкала, МБУ Махачкалинская «ЦБС».

2.2.1. Наименования всех иных органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги:

Работу по предоставлению услуги выполняет МБУ «ЦБС» и все входящие в неё структурные подразделения:

№	Наименование и адрес библиотек	Телефон
1	Детская библиотека – филиал № 1, ул.Ш.Манташева,15	67-15-97
2	Библиотека-филиал №2, ул. Николаева,6	62-45-93
3	Библиотека-филиал №3, пр.И.Шамиля, 80	62-35-80
4	Библиотека-филиал №5, ул. М.Ярагского,83 ^a	62-53-72
5	Библиотека-филиал №6, ул.М.Гаджиева,200 ^a	67-40-07
6	Библиотека-филиал №7, пр.Акушинского 1я линия, д.3	63-47-93
7	Библиотека-филиал №8,	62-00-80

	пр. Гамидова,81	
8	Библиотека-филиал №9, ул. Энгельса,46	63-79-74
9	Библиотека-филиал №10, пр. Петра I, 41	65-04-47
10	Библиотека-филиал №12, пос. Шамхал-Термен	
11	Библиотека-филиал №13 пос. Н.Хушет	
12	Библиотека-филиал №14, пос. Тарки	
13	Библиотека-филиал №15, пос. Шамхал	
14	Библиотека-филиал №19, пр. Акушинского, 96 ^a	
15	Библиотека-филиал №20, ул. Ирчи-Казака,30	
16	Библиотека-филиал №23, Исламской и духовной литературы, ул. Ш.Манташева, 15	

2.3. Описание результата предоставления услуги:

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) удовлетворение информационных запросов читателей;
- 2) предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания;
- 3) выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа.

Информация о библиографических ресурсах библиотек представляется получателю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

Автор,

Заглавие,

Место издания

Год издания

Издательство

Объем документа (в страницах или мегабайтах)

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

2.4. Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные органы и организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги:

При ответах на телефонные и устные обращения получателей услуги должностные лица и сотрудники МБУ «ЦБС» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил получатель услуги, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Время получения информации о процедуре предоставления услуги при личном обращении получателя услуги к сотрудникам МБУ «ЦБС» не должно превышать 20 минут.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

На информационных стендах в библиотеках МБУ «ЦБС» размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- адрес, номера телефонов, факса и график работы библиотеки;
- адрес электронной почты библиотеки (при наличии);
- правила пользования библиотекой;
- текст административного регламента предоставления услуги «Библиотечное обслуживание населения»
- порядок обжалования решений действий или бездействий должностного лица предоставления услуги.

Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности МБУ «ЦБС». Услуга предоставляется с момента записи получателя услуги в библиотеку.

2.5. Нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные правовые акты Республики Дагестан, муниципальные нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008г. № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009г., №4, ст. 445; 2009г., № 1, ст. 1; 2009, № 1, ст. 2);

Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (ст. 1225-1551) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации. 2006, № 52 (ч. I), Ст.5496) [ГК РФ статьи 1259 - 1274];

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78 «О библиотечном деле» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02.01.1995, N 1, ст. 2);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон РД от 29 декабря 2005 года № 75 «О библиотечном обслуживании населения в республике Дагестан»;

Федеральный закон от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. От 23.07. 2008 г.)

Федеральный Закон от 21.07.2005г. №94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ;

Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Постановление Госстроя России от 23.06.2003 г. №108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003г. «Общественные здания административного назначения»;

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,

чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.07.2003г. №313;

Положение о Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2008 г. № 406 (пункт 5.8.3. создание кооперированных библиотечных систем и информационно-библиотечных сетей, сводного каталога библиотек Российской Федерации);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

Постановление Правительства Республики Дагестан от 30 июня 2010 г. № 234 «О Республиканском реестре государственных и муниципальных услуг (функций»;

Постановлением Главы города Махачкалы № 1146; 1147; 1148; 1149; 1150 от 04.05.2011г.;

Постановлением Главы города Махачкалы № 3564 от 15.11.2011г.;

Постановлением Главы города Махачкалы № 3298 от 24.10.2011г.;

Устав МБУ Махачкалинская «ЦБС»;

Приказы, постановления и распоряжения, Администрации муниципального образования «Город Махачкала», Управления культуры Администрации муниципального образования «Город Махачкала»;

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан.

2.6. В соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги заявитель должен представить:

- паспорт, иной документ, удостоверяющий личность – для физических лиц;
- письменное поручительство родителей (законных представителей) получателя услуги, в случае, если получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет; (Приложение № 1)
- договор, дающий право на получение услуги – для юридических лиц.

2.6.2. В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

2.6.3. В соответствии с п. 1 ст. 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210 –ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

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

- отсутствие у заявителя услуги документов, предусмотренных п.2.6. настоящего административного регламента;

- текст письменного или электронного запроса заявителя не поддается прочтению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги:

- несоответствие заявки уставной деятельности МБУ «ЦБС»;
- нарушение получателем услуги Правил пользования библиотекой;
- в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.
- в случае нанесения материального ущерба библиотеке устанавливается следующий порядок действий: при утере или порче документа из фонда МБУ «ЦБС» пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов); при невозможности замены - возместить их стоимость в размере сложившейся рыночной стоимости;
- предмет запроса заявителя охраняется законом об авторском праве;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.
- отсутствие запрашиваемой информации, либо литературы.
Право на предоставление услуги сохраняется за получателем на необходимый ему срок в случае соблюдения Правил пользования библиотекой.

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

Предоставление услуги осуществляется на бесплатной основе.

Если услуга предоставляется дополнительно или ее объем превышает муниципальное задание, то услуга предоставляется на платной основе. Стоимость услуги в этом случае определяется локальным актом МБУ «ЦБС», согласованным с Администрацией МО г. Махачкалы, Управлением культуры Администрации г. Махачкалы.

2.9.1. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными органами и организациями, участвующими в предоставлении услуги:

1. Комплектование фонда библиотеки
2. Учёт фонда библиотеки
3. Обеспечение предоставления в использование фонда библиотеки:
обработка и раскрытие фонда (создание и ведение каталогов, картотек, баз и банков данных)
4. Обеспечение сохранности фонда
5. Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек
6. Оказание пользователям библиотечных, библиографических и информационных услуг с использованием доступа к сети интернет и локальным базам данных
7. Методическая работа в установленной сфере деятельности
8. Осуществление культурно-просветительских мероприятий
9. Осуществление образовательной деятельности
10. Осуществление рекламно-издательской деятельности

2.9.2. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги, а также Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги (если имеется)

Библиотека определяет самостоятельно цены на предоставляемые заявителям платные услуги, по установленной методике, утвержденной Постановлением Главы города Махачкалы № 3564 от 15.11.2011г.(Согласно приложению №3)

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги.

Время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения муниципальной услуги – 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе в электронной форме

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении заявителя библиотеки регламентирован рамками «живой очереди».

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при поступлении запроса заявителя по почте, включая запрос, поступивший по электронной почте - день (дата) получения запроса.

Запросы, пришедшие по электронной почте в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

Помещения для предоставления услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки. Услуга в электронном виде оказывается пользователям в соответствующих помещениях (отделах) библиотек

В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

Учреждение, оказывающее услугу, обязано по желанию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

При размещении в любых типах зданий и помещений библиотеки должны быть оборудованы для пользователей с ограниченными физическими возможностями.

Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления и вентиляции;
- схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;
- противопожарными, охранными и антитеррористическими системами;
- предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой.
- стульями, столами для возможности оформления документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;
- информационными стендами.

2.13. Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя со специалистами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения услуги в МФЦ, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий (Интернета)

Своевременность:

процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов - 100%;

процент (доля) потребителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 15 минут - 100%.

Качество:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги - 98 %.

Доступность:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги - 100%;

процент (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет - 99%.

Вежливость:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала - 97%.

Процесс обжалования:

процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг - 0%;

процент (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок - 100%;

процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования - 100%;

процент (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования - 100%.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Перечень административных процедур

Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр (Приложение №3) пользователя в соответствии с предоставленными документами.

Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация - в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос (Приложение №4) на выдачу требуемого документа.

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

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

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

- обслуживает пользователя путем внестационарной организации; производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное библиотечное обслуживание;

- обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА);

- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

- осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-информационной системе «Консультант Плюс»

- обслуживает граждан, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями.

3.2. Описание административных процедур (описание каждой административной процедуры содержит следующие обязательные элементы)

3.2.1. Основания для начала административной процедуры

Получатель услуги устно или письменно делает запрос (Приложение 4) библиотекарю.

3.2.2.Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

Обслуживание на абонементе

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию на территории МО г.Махачкала, впервые обратившийся в библиотеки МБУ «ЦБС» и желающий воспользоваться услугами библиотек, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно настоящего Регламента. Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит получателя услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Получатель услуги устно или письменно делает запрос (Приложение №4) библиотекарю.

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.

Ожидание получателем услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

На абонементе получатель услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

Получатель услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 15 дней. По истечении 15 дней получатель услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель услуги прекратил посещать библиотеку, по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

Обслуживание в читальном зале

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет.

Получатель услуги устно или письменно делает запрос (Приложение №4) библиотекарю.

Библиотекарь знакомит получателя услуги с правилами пользования читального зала под роспись.

В читальном зале получатель услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр получатель услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

Получатель услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа.

Из читального зала документы на дом не выдаются.

Время обслуживания получателя услуги в читальном зале составляет 30 минут.

При обслуживании в читальном зале пользователи могут воспользоваться ночным абонементом (выдача книг повышенного спроса на ночь), эта услуга является дополнительной к основной деятельности, поэтому является платной согласно положению об оказании платных услуг. (Приложение №9)

Также пользователи могут воспользоваться ксерокопированием части или фрагмента документа, эта услуга является дополнительной к основной деятельности, поэтому является платной согласно положению об оказании платных услуг.

Внестационарное обслуживание

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться как трудовые коллективы, обслуживаемые по договорам с МБУ «ЦБС», так и отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

а) Для работников трудовых коллективов организаций, предприятий и учреждений доставка литературы осуществляется библиотекарем 1 раз в месяц, по специальному графику.

Библиотекарь на основании документа, удостоверяющего личность, согласно настоящего Регламента получателя услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона.

Библиотекарь знакомит получателя услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Получатель услуги может взять на дом не более 5 печатных документов. Документы получателю услуги предоставляются сроком на 15 дней. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. По истечении 15 дней библиотекарь меняет документы

При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя Услуги вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

При увольнении работника из организации, предприятия или учреждения, где организовано внестационарное библиотечное обслуживание, обязательным является включение в обходной лист МБУ Махачкалинская ЦБС, с отметкой библиотекаря о сданных документах.

б) Предоставление Услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- Получатель услуги может обратиться в любую из библиотек МБУ «ЦБС» лично по телефону или путем отправления запроса (Приложение №4) на электронный адрес, указанный в настоящем Регламенте. В случае отсутствия у получателя услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;
- Библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление услуги в тетради учета;
- Получателю услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки;
- При первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя услуги с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя услуги, согласно настоящего Регламента;
- По желанию получателя услуги документы из фондов библиотек МБ «ЦБС» могут быть выданы его родственникам, социальным работникам, знакомым по доверенности, и заполненной получателем услуги;
- Доверенность оформляется на основании документа, удостоверяющего личность получателя услуги, согласно настоящего Регламента; (Приложение №2)
- Библиотекарь на основании доверенности получателя услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона;
- Библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель услуги расписывается за каждый из них;
- Получатель услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 15 дней. По истечении 15 дней получатель услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату библиотек, базам данных

Справочно-библиографическим обслуживанием могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет.

Библиотекарь знакомит получателя услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;
- об отсутствующих в запросе получателя услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического элемента;
- о литературе по определенной теме, интересующей получателя услуги;
- сведения, факты, интересующие получателя услуги.

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

Получатель услуги устно или письменно делает запрос (Приложение №4) библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и готовит перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю услуги по его запросу.

Время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 3 часов.

В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в данной муниципальной библиотеке, получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте ее нахождения размещения или даны рекомендации по ее поиску.

Обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА)

Услугами Межбиблиотечного абонемента могут воспользоваться все граждане, имеющие постоянную прописку на территории МО г. Махачкала при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос (Приложение №4) на выдачу требуемого документа.

На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет. Библиотекарь знакомит получателя услуги с правилами пользования Межбиблиотечного абонемента под роспись.

В данном отделе получатель услуги может заказать документы, находящиеся в других библиотеках Республики Дагестан. За каждый выданный экземпляр получатель услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов осуществляется на сроки указанные библиотекарем в соответствии с требованиями библиотеки выполнившей заказ.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число.

Срок выполнения услуги - от 2 дней со дня поступления запроса до 20 дней.

Осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-правовой системе «Консультант Плюс» и др.

Данной услугой могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

Данная услуга осуществляется Интернет - классом (при Центральной библиотеке) путем личного либо письменного обращения (Приложение №4, Приложение №5) пользователя в библиотеки МБУ «ЦБС», либо по электронному запросу на электронный адрес библиотеки. Время поиска нужной информации составляет от 30 мин. до 3 часов. Данная услуга оказывается платно в соответствии с Уставом МБУ «ЦБС» и Положением об оказании платных услуг МБУ

«ЦБС», так как она является дополнительной к основной деятельности МБУ «ЦБС». (Приложение №10)

3.2.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры

Должностным лицом, ответственным за выполнение административного действия, является сотрудник библиотеки.

3.2.4. Критерии принятия решений

Критерием принятия решения является выраженное устно желание заявителя получить муниципальную услугу и наличие у заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Соблюдение ответственными должностными лицами требований, установленных в нормативных правовых актах, указанных в пункте 2.5. настоящего Регламента.

3.2.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры.

Результат административной процедуры – заполнение читательского формуляра (Приложение №3) пользователя в соответствии с предоставленными документами.

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число.

3.3. Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении к административному регламенту. (Приложение №9)

IV. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Республики Дагестан, муниципальных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется руководителями структурных подразделений учреждения посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится директором МБУ «ЦБС» и его заместителями в плановом порядке. Директор МБУ «ЦБС» организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется Управлением культуры и Администрацией МО г. Махачкалы, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ обращений и жалоб получателей услуги;
- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Управление культуры и Администрацию МО г. Махачкала обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию услуги анализируются и рассматриваются в Управлении культуры Администрации МО г. Махачкала, а также на Совете при директоре, методическом совете, заседаниях профсоюзного комитета МБУ «ЦБС» с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении услуги).

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Граждане и их объединения, организации имеют право осуществлять контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами МБУ «ЦБС» положений административного регламента предоставления муниципальной услуги.

О своем намерении осуществить контроль граждан и объединения граждан, организации обязаны уведомить администрацию МБУ «ЦБС» оказывающую муниципальную услугу.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

Получатели 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 в администрацию МБУ «ЦБС», Управление культуры Администрации г. Махачкалы, Администрацию МО г. Махачкалы.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:

- решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение сроков действий и административных процедур;
- некорректное поведение должностных лиц по отношению к гражданину;
- нарушение настоящего Административного регламента.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия письменного обращения;

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МБУ «ЦБС», Управления культуры Администрации г. Махачкалы, Администрации МО г. Махачкала.
- текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Заявление, направленное в письменной форме директору МБУ «ЦБС» с указанием оснований для предъявления жалобы.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Органы государственной власти, местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

- Директору МБУ «ЦБС»;
- Управлению культуры Администрации г. Махачкалы;
- Администрации МО г. Махачкала.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, поступившее в Администрацию МО г. Махачкала, Управление культуры администрации г. Махачкалы, в администрацию МБУ «ЦБС» в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю с указанием причин продления рассмотрения.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

*Приложение № 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных»*

Образец поручительства

Я _____
прошу записать в библиотеку _____ МБУ Махачкалинская «ЦБС»
моего сына (мою дочь) _____
_____ года рождения
уч-ся _____ класса, школы № _____
Обязуюсь:
контролировать своевременность возврата документов в библиотеку
возмещать ущерб за нарушение сроков пользования
возмещать стоимость за порчу или утерю документов
домашний адрес: _____ телефон: _____
место работы: _____
данные паспорта: _____

дата, подпись _____

*Приложение №2
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных»*

Образец доверенности

Я _____
проживающая (щий) _____
паспорт _____
доверяю _____
проживающей (ему) по адресу _____
паспорт _____
место работы _____
получать и сдавать документы в _____ библиотеку МБУ Махачкалинская «ЦБС»
дата, подпись _____

Приложение № 3
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных»

Форма заполнения читательского формуляра

<p>4 ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ</p>	<p>ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ № _____ Год _____ Фамилия _____ Имя, отчество _____ Год рождения _____ Национальность _____ Образование _____ Профессия _____ Учебное заведение (если учиться) _____ _____ Домашний адрес, телефон _____ _____ Паспорт серия _____ № _____ Кем и когда выдан _____ _____ Состоит ли читателем библиотеки с _____ _____ Правила библиотеки обязуюсь выполнять _____ подпись читателя _____</p>
<p>2 КАКИМИ ЕЩЕ БИБЛИОТЕКАМИ ПОЛЬЗУЕТСЯ ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОРУЧЕНИЯ</p>	<p>3</p>

*Приложение №4
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных»*

В МБУ Махачкалинская «ЦБС»
ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде МБУ Махачкалинская «ЦБС»

(Название, автор документа, либо тема запроса)

При наличии документа прошу выдать его

Нужное подчеркнуть

- на абонементе

- в чит. зале

- сделать ксерокопию отдельных фрагментов

При отсутствии документа в фонде МБУ Махачкалинская «ЦБС» прошу заказать его по МБА

ДА

НЕТ

Дата

ФИО

Подпись

*Приложение № 5
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных»*

Бланк заказа на поиск информации в Интернете

Тема запроса

ФИО заказчика _____ Тел. _____

Заказ принял _____ Дата _____ Срок исполнения _____

Заказ выполнил _____

Предоплата _____ руб. Стоимость _____ руб.

Заказ получил _____

*Приложение №6
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных»*

ЗАКАЗ
на документ на поиски информации в СПС Консультант Плюс

1.	Вид	_____	документа
2.	Принявший	_____	орган
3.	Дата	_____	принятия
4.	Номер	_____	документа
5.	Название (содержание) документа	_____	
6.	Дополнительная информация	_____	о документе
7.	Иные особенности заказа _____		
8.	Сведения	_____	о заказчике

*Приложение № 7
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных»*

ЗАПРОС

на предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату библиотек,
базам данных.

Прошу предоставить мне информацию, содержащуюся в справочно-поисковом аппарате
библиотеки, базе данных _____

(указать, какие сведения запрашиваются)

Информацию прошу направить _____
(лично, по почте, по электронной почте)

(Ф.И.О.) (подпись)

«__» _____ г.

Положение о платных услугах библиотеки

1. Платные услуги предоставляются библиотекой физическим и юридическим лицам с целью:

- реализации их права на удовлетворение дополнительных потребностей;
- расширения спектра оказываемой эффективной помощи пользователя;
- повышения комфорта библиотечного обслуживания;
- интенсификации использования имеющегося и привлечения дополнительного ресурсного потенциала;
- укрепления материально-технической базы библиотечного учреждения в целом.

2. Платные услуги оказываются библиотекой заинтересованным потребителям в рамках внебюджетного финансирования и являются формой инициативной хозяйственной деятельности, регулируемой:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (1994 г.,1996 г.);
- Федеральным законом « О некоммерческих организациях»(1996 г.)
- Законом РФ «О защите прав потребителей» (ред.1996 г.)
- Федеральным законом «Об информации, информатизации и защите информации» 1995г.
- Законом РФ «Основы законодательства РФ о культуре» 1992 г
- Федеральным Законом «О библиотечном деле» от 29.12.94 № 78-ФЗ с дополнениями и изменениями;
- Положением об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства (1995 г.);
- Постановление Правительства Республики Дагестан от 30 июня 2010 г. N 234 «О Республиканском реестре государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- Постановлением Главы города Махачкалы № 1146; 1147; 1148; 1149; 1150 от 04.05.2011г.;
- Постановлением Главы города Махачкалы № 3564 от 15.11.2011г.;
- Постановлением Главы города Махачкалы № 3298 от 24.10.2011г.;
- Устав МБУ Махачкалинская «ЦБС»;
- Правилами пользования библиотекой;
- Настоящим положением.

3. Перечень платных услуг составляется с учетом бесплатной основной деятельности потребительского спроса возможностей библиотеки и цен на платные услуги систематически корректируется с учётом инфляции.

4. Тарифы на платные услуги (приложение прилагается) согласованы с городским финансовым управлением, утверждаются директором МБУ Махачкалинская «ЦБС», определяются из плановой себестоимости услуги, в которую включаются прямые затраты, с учетом условий рыночной экономики, спроса на услуги.

5. Размер платы за услуги определяется из плановой себестоимости услуги, в которую включаются прямые затраты. Отдельным категориям пользователей платные услуги по решению администрации библиотеки могут оказываться на безвозмездной основе или со скидкой. (Участники ВОВ, инвалиды, пенсионеры, дети).

6. Расчет за платные услуги осуществляется пользователем наличными деньгами с выдачей сотрудником библиотеки квитанции. Наличные денежные средства ежемесячно сдаются в централизованную бухгалтерию.

7. Полученные библиотекой от платных услуг доходы учитываются в бюджете МБУ Махачкалинская «ЦБС» и расходуются на развитие основной деятельности МБУ Махачкалинская «ЦБС».

8. Ответственность за организацию, осуществление и качество платных услуг несут администрация библиотеки, руководители структурных подразделений, функциональные исполнители.

Объём дополнительных (платных) услуг, оказываемых МБУ «ЦБС»

1. Услуги, связанные с использованием библиотечного фонда:

- Залоговый абонемент
- Ночной абонемент
- Платный абонемент
- Право продления срока пользования книгами
- Прокат
- Работа с периодическими изданиями

2. Услуги, связанные с обслуживанием читателей:

- Массовые мероприятия
- Обслуживание читателей на дому
- Обслуживание читателей, не имеющих местной прописки
- Организация выставок
- Продажа книг

3. Справочно-библиографические и информационные услуги:

- Библиографическое редактирование
- Библиографические уроки
- Выполнение справок
- Дни информации. Дни специалиста
- Индивидуальное информирование
- Тематический подбор литературы
- Составление списка литературы
- Определение классификационного индекса документа по ББК
- Редактирование библиографического описания в соответствии с ГОСТом

4. Услуги, оказываемые библиотекой с использованием технических средств

- Набор текста, оформление титульного листа
 - Набор исковых заявлений, договоров, ходатайств и т.д.
 - Заполнение форм документов (резюме, заявления)
 - Распечатка документов на лазерном принтере
 - Сканирование (текст), без обработки библиотечных материалов и рабочих материалов пользователя
 - Сканирование, редактирование
 - Запись информации на CD, DVD, флеш-носители и др.
 - Копирование с носителя на носитель
 - Предоставление компьютерного времени
 - Пользование личным ноутбуком с подключением к электросети
 - Информационная поддержка учебной деятельности: поиск материала по теме редактирование текста
 - Тематический поиск информации в Интернете: Выполнение фактографической справки (адрес, дата рождения ...), Выполнение тематической справки (сложной)
 - Распечатка графического изображения
 - Проверка диска пользователя на вирусы
 - Сохранение информации на CD, DVD и т.д.
 - Ксерокопирование: Формат А-4 Формат А-4 (с иллюстрациями) Формат А-3 Формат А-3 (с иллюстрациями)
 - установка и эксплуатация музыкального оборудования, мультимедийного проектора, экрана
5. Коммерческая посредническая деятельность

- Выдача книг из личных собраний
- Организация игротек
- Организация кружков и клубов по интересам
- Презентация организаций и их продукции в стенах библиотеки
- Размещение рекламных материалов
- Размещение печатной и рисованной информации внутри библиотеки
- Проведение в помещении библиотеки выставок, семинаров, совещаний
- Размещение рекламы на Web-сайте библиотеки
- Краткосрочная аренда помещений библиотеки
- Выставка-продажа печатной продукции

6. Образовательные услуги:

- Обучение информационно-коммуникационным технологиям
- Подготовка к ЕГЭ
- Подготовка к школе
- Помощь при подготовке домашних заданий
- Услуги Центра психологической помощи

Блок-схема предоставления услуги

